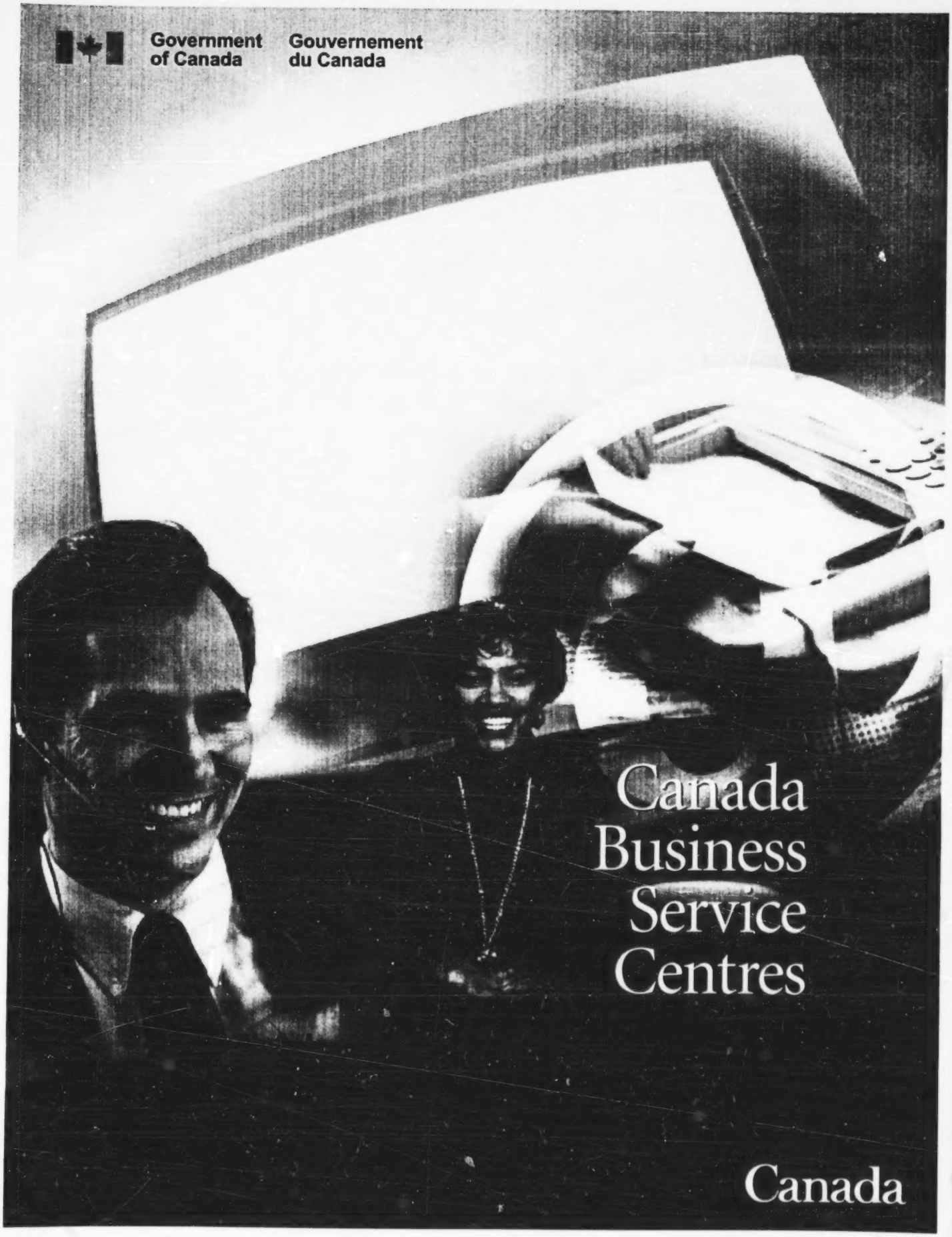

Government of Canada
Gouvernement du Canada
Canada Business Service Centres
Canada

101-02747/

Canada Business Service Centres

ANNUAL REPORT 1999–2000

This publication is also available electronically on the World Wide Web at the following address:
http://www.cbsc.org/annual_report

This publication can be made available in alternative formats upon request.
Contact the Information Distribution Centre at the numbers listed below.

For additional copies of this publication, please contact:

Information Distribution Centre
Communications Branch
Industry Canada
Room 268D, West Tower
235 Queen Street
Ottawa ON K1A 0H5

Tel.: (613) 947-7466
Fax: (613) 954-6436
E-mail: **publications@ic.gc.ca**

Permission to Reproduce. Except as otherwise specifically noted, the information in this publication may be reproduced, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from Industry Canada, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that Industry Canada is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of, Industry Canada.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution, please e-mail: **copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca**

Cat. No. C1-13/2000
ISBN 0-662-65298-3
53246B

10% recycled material

Foreword

We are pleased to present the first annual report of the Canada Business Service Centres. This report provides information on national activity and performance for 1999–2000, for the Canada Business Service Centre (CBSC) initiative. The governance structure of the CBSCs delegates the federal funding and accountability for the centres to four lead departments: Atlantic Canada Opportunities Agency, Industry Canada, Western Economic Diversification Canada, and Canada Economic Development for Quebec Regions. In the past, performance reporting of the CBSCs has been included in our respective departmental performance reports, and we will continue reporting in this manner. We are also committed to making the results of CBSC activity available as a single national initiative. Consequently, we have developed a joint annual report as a vehicle for communicating consolidated results to the 37 federal departments and agencies on whose behalf the CBSCs deliver this information service.

Over the past year, a common approach for performance reporting and a national sytem to collect the data were put in place. The performance indicators in our first annual report focus on the clients served and modes of access. In the future, additional indicators will be added, such as measurement of performance against national service standards.

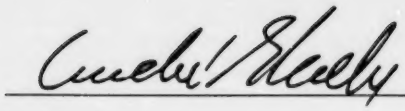
The CBSC continues to be a successful model of federal/provincial/territorial collaboration and service delivery innovation. Our existing collaborative agreements have been renewed and new ones have been added, indicating solid support for the CBSCs from provincial/territorial and other partners. Because of these partnerships, the CBSCs can integrate information and maintain a strong focus on the client. We were particularly proud of the 1999 Head of the Public Service Award (Excellence in Service Delivery category) received by the CBSCs.

Last December, the network received the distinguished Public Service Client Service Excellence Award on the occasion of the second Head of the Public Service Awards presented by Mel Cappe, Clerk of the Privy Council. Seated, from left: Alex Bertolini (Northwest Territories), Yvan Deslauriers (Info entrepreneurs, Quebec), Barbara Gagnon-Thériault (New Brunswick), Mel Cappe, Sandy Babcock (Yukon Territory), Carl Kuhnke (British Columbia), John Ayling (Ontario). Standing, from left: Brenda McInnis (Prince Edward Island), Nora Henderson (Nova Scotia), Shannon Coughlin (Manitoba), Diana Matsuda (Saskatchewan), Holly Palmer (The Business Link, Alberta), Beulah Bouzane (Newfoundland).

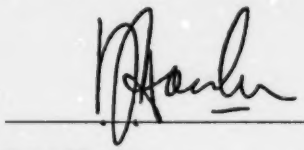
Service delivery must continuously evolve and improve. In 2000–01, the CBSCs will continue to adjust their service delivery to the Internet environment as Canadian businesses move increasingly in that direction. A pilot project that combines both telephone and Internet access into one enhanced mode of access is expected to show promising results in 2000–01. The CBSCs are also involved in new federal service initiatives such as Service Canada (pilot projects) and Government On-Line (business portal concept), and are coordinating their effort with other key federal services such as the 1 8ØØ O-Canada service operated by Public Works and Government Services Canada, to make sure that Canadians are served by a coordinated partnership of delivery systems across government.

The CBSCs will continue to focus their services on communities or groups of entrepreneurs that do not have ready access to business information. In 2000–01, they will build on the progress made last year to establish an Aboriginal Business Service Network, adapting services and products to the specific needs of Aboriginal communities. Similarly, promotional activities will specifically target minority-language, rural and young entrepreneurs to increase their awareness and use of CBSC services.

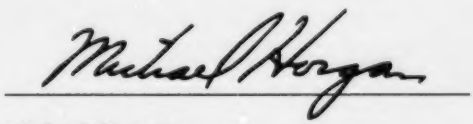
We are proud of the contribution that the network of CBSCs makes towards creating opportunities for all Canadians. It is with great pleasure that we present the *Canada Business Service Centres — Annual Report 1999–2000.*



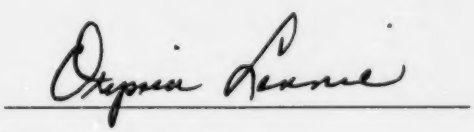
André Gladu
Deputy Minister
Canada Economic Development for Quebec Regions



Peter Harder
Deputy Minister
Industry Canada



Michael Horgan
President
Atlantic Canada Opportunities Agency



Oryssia Lennie
Deputy Minister
Western Economic Diversification Canada

Contents

Introduction 1

Mandate and Mission 1

Core Services, Products and Modes of Access 2

The CBSC Network and Regional Access Partners 7

Organization 8

Collaborative Arrangements 10

The CBSC Work Force 11

Budget Overview 12

Accomplishments — 1999–2000 Performance Report 13

Evaluations and Audits 18

Appendix I: Atlantic Canada Opportunities Agency 21

Appendix II: Canada Economic Development for Quebec Regions 22

Appendix III: Industry Canada 23

Appendix IV: Western Economic Diversification Canada 24

Appendix V: Most Requested Federal BIS Documents 25

Appendix VI: National Service Standards 26

Appendix VII: CBSC National Evaluation Framework 27

Appendix VIII: CBSC Contacts and Locations 28

Introduction

The network of Canada Business Service Centres (CBSCs) was established to improve service to small-business and start-up entrepreneurs by providing a comprehensive first stop for information on government services, programs and compliance requirements for both the federal and provincial/territorial orders of government. In addition, the CBSCs provide a wide range of information resources to support sound business planning and the expansion of new markets for Canadian goods and services, both domestic and foreign.

The CBSCs were initially established as pilot projects in the 1992 federal budget, among a number of service-quality improvements announced at that time. Based on extensive consultation with the business community, CBSCs aimed at solving persistent problems of low awareness and lack of access to government programs and services, coupled with the perception of complexity and "run-around." In 1994–95, a national roll-out of the CBSC initiative was funded as part of the government's Jobs and Growth Agenda.[1] The strategy recognized the important role of small business and entrepreneurship in the economic turn-around and in job creation. The network of CBSCs is now well established as a model of quality service, with a reputation for adapting to the changing information needs and modes of access of Canadian businesses.

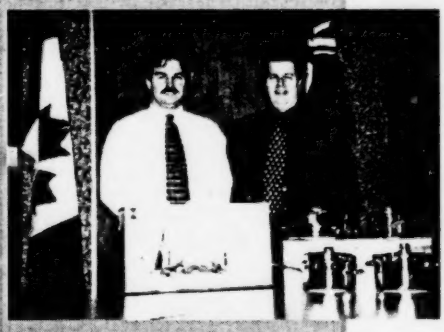
Mandate and Mission

Broadly defined, the CBSC mandate is to serve as the primary source of timely and accurate business-related information and referrals on federal programs, services and regulations, without charge, in all regions of the country.

The mission of the CBSCs is to:

- improve the start-up, survival and growth rates of small and medium-sized enterprises (SMEs) by giving businesspeople in every part of Canada access to accurate, timely and relevant information and referrals;
- reduce the complexity of dealing with various levels of government by consolidating business information from the clients' perspective in one convenient service;
- enable clients to make well-informed business decisions in a global economy; and
- encourage business success through sound business planning, market research and the use of strategic business information.

1. Industry Canada, *Agenda: Jobs and Growth — Building a More Innovative Economy,* November 1994.



Successful entrepreneurs Mich Delaquis (left) and Fred Coakes (right) of Delfre Enterprises are featured in one of the televised public service announcements promoting the Canada/Manitoba Business Service Centre.

The Canada/Manitoba Business Service Centre uses a series of public service announcements aired during prime time on local television networks to promote its services to Manitoba entrepreneurs. The announcements feature clients of the centre who have successfully launched small businesses.

Core Services, Products and Modes of Access

The CBSCs provide a variety of services and products consistently across the country on behalf of the Government of Canada. These services are delivered in collaboration with provincial/territorial and other partners who, in some locations, may support the provision of additional services.

Business Information System

At the heart of the CBSC service is reliable, accurate information, easily accessible in a variety of ways. The CBSCs build their service and products on a national collection of databases of federal and provincial/territorial information, referred to as the Business Information System (BIS). The BIS contains up-to-date, bilingual descriptions of more than 1250 federal business programs, services and regulations from the 37 federal departments and agencies — a comprehensive collection not available anywhere else. An equivalent collection of provincial/territorial programs and services is added at each centre.

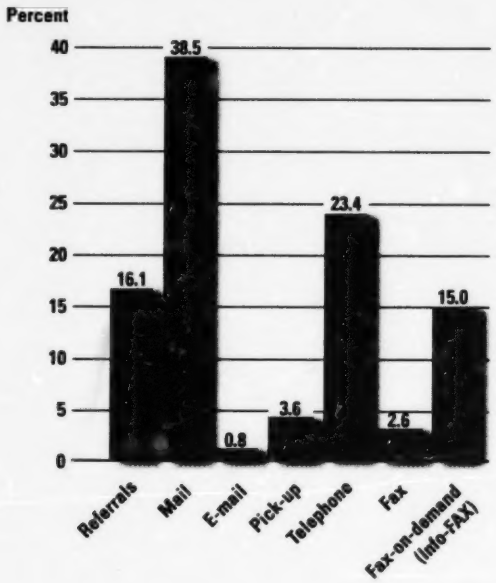
The information is maintained to strict quality-control standards for currency, accuracy and readability. The top 50 federal documents are updated monthly, and the remainder of the federal documents are updated every nine to twelve months (see Appendix V for the most requested federal BIS documents). The federal component of the BIS is maintained centrally by the CBSC National Secretariat through constant liaison with partner departments and agencies, and by scanning other information sources that could trigger a change in the database. Maintaining accurate contacts is an ongoing challenge, as people and programs change regularly.

The BIS is used to support all modes of access and contains the information building blocks for many innovative products and services developed by the CBSCs (see Figure 1). A change in the database is replicated overnight across the country and amends

all uses of the information, ensuring that all modes of access provide consistent and current information to the public.

FIGURE 1:

Use of Federal BIS in CBSCs (excluding the Internet)



Definitions:

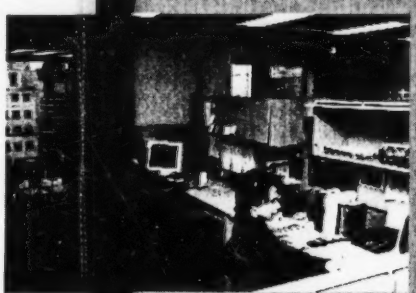
Referrals: A contact name and telephone number or address was given to the client concerning a department's program or service.
Mail: The BIS information was mailed out to the client.
E-mail: The BIS information was e-mailed to the client.
Pick-up: The client picked up the BIS information in the CBSC.
Telephone: Information was given to the client over the telephone.
Fax: The BIS information was faxed to the client.
Fax-on-demand (Info-FAX): The client dialed into the automated fax and ordered the BIS information.

Telephone Services

In each province and territory, a toll-free telephone inquiry service is promoted in the business and general community as a one-stop service for information accessible from anywhere in Canada. A province- and territory-wide toll-free fax-on-demand service called

The business information officers in the Canada/Ontario Business Service Centre form a dynamic team, handling between 500 and 700 calls per day on a wide variety of business topics. An innovative training program and call management approach have helped reduce staff turnover and retain experienced officers in the centre. Officers are equipped to handle increasingly complex business questions and are able to offer clients the new "Talk to Us!" service, where caller and officer combine the use of the telephone and the Internet to find the right information.

The Canada/Ontario Business Service Centre — Call Centre Operation.



Vicki Kohse (third from left) of the CBSC National Secretariat accepts the Government in Technology (GTEC) Distinction Award, Silver Medal, for the Interactive Business Planner (IBP) on behalf of all CBSCs. The ceremony was held at the Canadian Museum of Civilization (Hull, Quebec), in October 1999.

Info-FAX allows callers to order business information catalogues and documents, which can be sent to their fax machine 24 hours a day, every day.

In-Person Service

Each CBSC offers a business resource centre for walk-in service, where clients may access information on their own (i.e. self-serve) or obtain the assistance of business information officers. The resource collection focusses on the information needs of small businesses, particularly to support market research (global and domestic) and business planning. Key publications of the 37 federal departments and agencies, as well as provincial/territorial ministries, are distributed. Many commercial sources of information, such as directories and statistical databases, are also available. The resources are provided in hard copy and electronic formats (e.g. CDs, videos). Each CBSC provides a work station for public access to the Internet. Some centres also provide seminars, tours of the centre, co-located services such as business registration or business counselling, and advisory services. In addition, the CBSCs support a network of 343 regional access partners, enabling them to serve many more communities.

Internet-Based Services

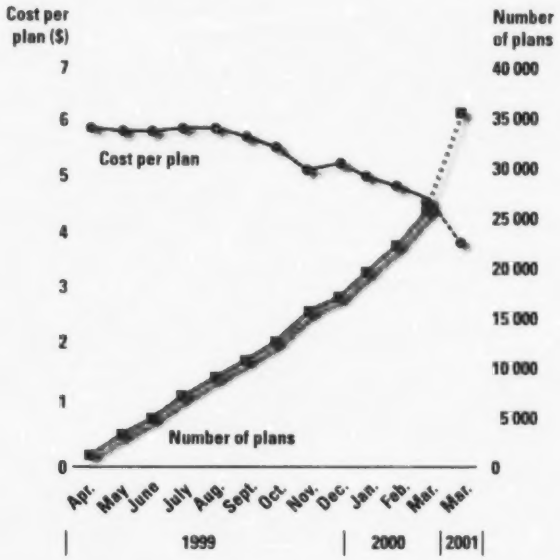
The CBSC Web site is a gateway to government business information. It provides easy access to a comprehensive inventory of federal and provincial/territorial government programs, services, regulations and other sources of business information. The site is organized from the business client's perspective, with topics and search options to suit various needs.

The CBSCs offer a core group of Web-based tools customized for each province and territory.

Interactive Business Planner — An award-winning interactive business planning software designed specifically to operate on the World Wide Web. This on-line tool helps clients prepare a comprehensive business plan for new or existing businesses

FIGURE 2:

Interactive Business Planner
Cost per Plan (maintenance costs only)
Fiscal Year 1999–2000 and March 2001 (estimated)



In 1999–2000, 26 558 CBSC clients developed business plans using the IBP. Feedback is exceptionally positive. As IBP use increases, the unit maintenance cost of the product is reduced. At less than $4.60 per plan, the IBP is an excellent example of cost-efficient service.

(see Figure 2). The Interactive Business Planner (IBP) is available at **http://www.cbsc.org/ibp**

Online Small Business Workshop — A Web-based workshop that provides techniques and information for developing a business idea; starting, marketing and financing a new venture; and improving an existing small business. The workshop is available at **http://www.cbsc.org/osbw**

Info-Guides — Brief overviews describing services and programs organized by topic (e.g. exporting, electronic commerce).

E-mail service — A service that provides clients with another method to request and obtain business-related information. Clients are assured a response within one business day.

Clients conducting research in the British Columbia CBSC's reference library.

(Left to right) John and Adele Goodwin of the Landscape Design People in Ponoka, Alberta, being introduced by Jim Ewing, Guest Advisor Program Coordinator, to Patty Breton, CMC, of Breton Consulting Services Ltd.

Although all centres provide the core CBSC services, unique services are also offered in response to specific local needs and opportunities. For example, at The Business Link, the CBSC in Alberta, a highly successful Guest Advisor Program was put in place in 1999–2000, providing clients with the opportunity to speak with local management consultants, lawyers, accountants and financial representatives. These professionals volunteered their time to discuss business concerns each afternoon, Monday to Thursday, in the spring and fall.

Members of the new Ontario Aboriginal Business Service Network get together in Barrie, Ontario, to do some rigorous team building and planning.

Team Canada Inc • Équipe Canada inc

Team Canada Inc Export Information Service — This toll-free telephone service is operated by the CBSCs on behalf of the Team Canada Inc partnership. Whether clients are already exporting goods or services, or are new to the opportunities of global markets, this service makes it easier to find the right program, service or expert to consult. Business information officers trained in export trade answer questions and direct clients to the many export services available.

Aboriginal Business Service Network — The CBSCs are helping to establish a network of community-based service points in Aboriginal communities to increase access to government business programs and services, and to encourage Aboriginal entrepreneurship. As part of the federal government's initiative *Gathering Strength — Canada's Aboriginal Action Plan*, the Ministers of Industry, and Indian Affairs and Northern Development jointly announced the Aboriginal Business Development Initiative, of which the Aboriginal Business Service Network (ABSN) is a key part. Like all entrepreneurs, Aboriginal businesspeople need information and skills to increase their ability to access capital, and to establish and expand their businesses. Geographic isolation, lack of business networks and limited awareness of information sources continue to be barriers to business development. The ABSN will build on the structure of existing CBSCs, tailoring the services to meet the unique requirements of Aboriginal clients.

The CBSC Network and Regional Access Partners

CBSC Network

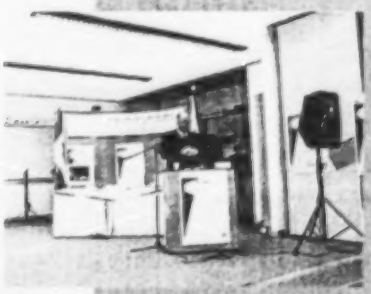
With the addition of the newest centre in March 2000, serving Nunavut, there are now 13 CBSCs, one in every province and territory. Province- and territory-wide telephone, Web and fax services are provided from these locations. Local walk-in service is also available. The locations, telephone numbers and Web site addresses of the CBSCs are listed in Appendix VIII. They are also found at **http://www.cbsc.org/[illegible]glish/contacts/all.cfm**

The CBSCs are connected to each other through the Industry Canada technology backbone. This infrastructure ensures that the network operates on the same technology standards and that centres are able to share information efficiently. The CBSCs also benefit from Industry Canada's substantial investments and lead role in using technology to deliver services to Canadians.

Regional Access Partners

By establishing a network of regional access partners, the CBSCs have extended their information resources and in-person service to many more communities across the country. By March 31, 2000, 343 regional access partnerships were in place. This figure represents 93 percent of the original estimate of regional access sites, a significant accomplishment given the many variables affecting the development of collaborative arrangements.

Most regional access partners are located in rural areas. They include business and community development corporations, local chambers of commerce, municipalities and other organizations with a mandate to provide service to small businesses in their communities. The regional access partners are connected to the CBSCs through special access to information resources specifically designed for partners, as well as through the public CBSC Web site.



Roger Gallaway, MP for Sarnia-Lampton, representing the Honourable John Manley, the then Minister of Industry, at the launch ceremony of the Canada/Nunavut Business Service Centre during the Nunavut Trade Show in Iqaluit.

The Canada/Nunavut Business Service Centre opened its doors for the first time on March 10, 2000, marking the extension of the CBSC network into the new territory of Nunavut. The centre is a collaborative effort between Industry Canada, serving as the lead federal partner, and the Nunavut Department of Sustainable Development as the lead territorial partner. More than 80 percent of the residents of Nunavut are Aboriginal, and the information products, resource materials and services will reflect the needs of Aboriginal and northern entrepreneurs.

Organization

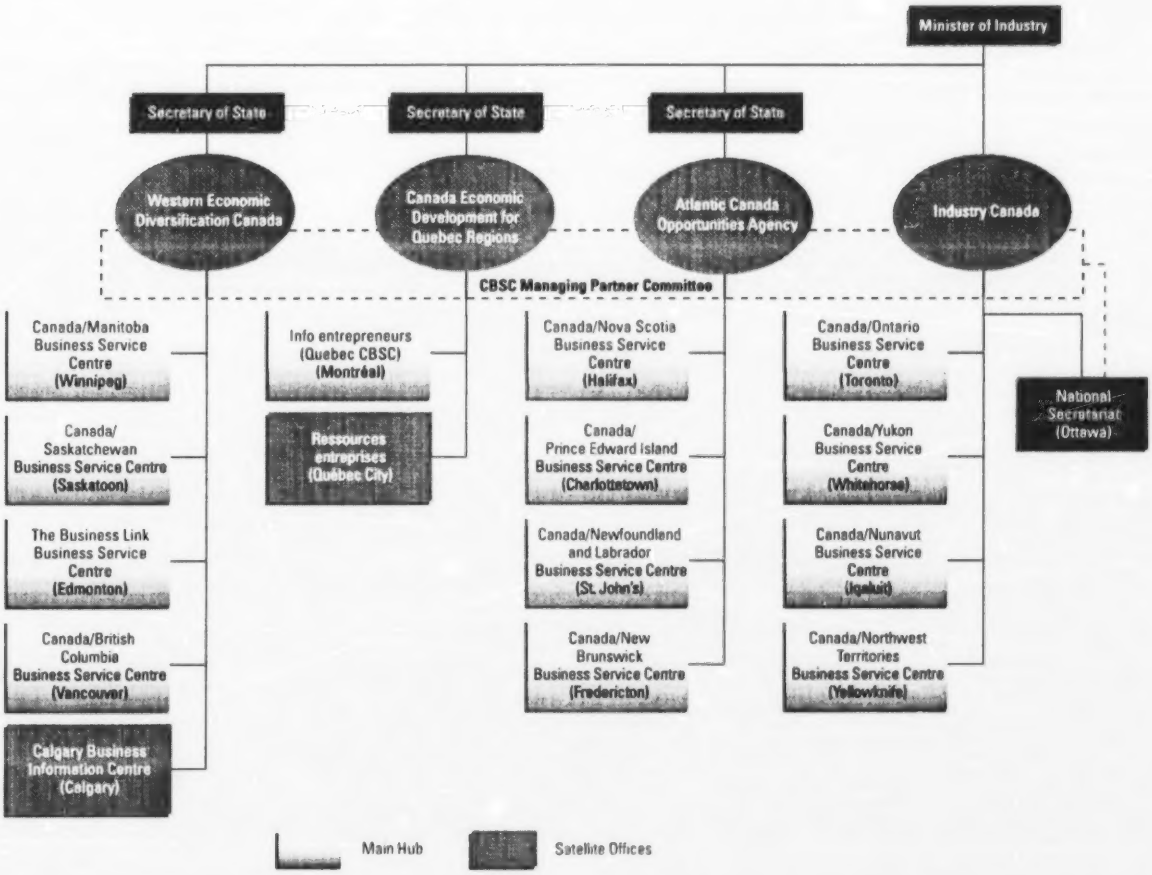
Lead Departments

The CBSCs are managed on behalf of the federal government by the Atlantic Canada Opportunities Agency (**http://www.acoa.ca**), Western Economic Diversification Canada (**http://www.wd.gc.ca**), Industry Canada (**http://www.ic.gc.ca**), and Canada Economic Development for Quebec Regions (**http://www.dec-ced.gc.ca**). These departments are accountable for CBSC operations in their respective regions (see Figure 3). The organization of CBSCs along these regional lines ensures that regional needs are adapted to and regional partnership opportunities are responded to at the same time that national core services are provided. Factors such as business demographics, the needs of remote or rural communities, connectivity to and use of the Internet, and emerging regional business trends all contribute to the need to fine-tune service delivery.

CBSC funding is distributed proportionately, and expenditures are planned, controlled and reported by each lead department as part of normal budgetary processes. The lead departments also ensure compliance with all federal policies affecting program delivery, with emphasis on those involved in access services such as official languages, accessibility, access to information and privacy, and the Federal Identity Program. The lead departments also play a key role in establishing strong collaborative arrangements with other orders of government and other business service organizations, and in co-managing the centres in the context of these agreements. The four lead departments coordinate their activities nationally through a CBSC Managing Partner Committee composed of senior representatives from each department.

FIGURE 3:

Organization Chart — Federal Lead Departments


Minister of Industry
Secretary of State
Secretary of State
Secretary of State
Western Economic Diversification Canada
Canada Economic Development for Quebec Regions
Atlantic Canada Opportunities Agency
Industry Canada
CBSC Managing Partner Committee
Canada/Manitoba Business Service Centre (Winnipeg)
Canada/ Saskatchewan Business Service Centre (Saskatoon)
The Business Link Business Service Centre (Edmonton)
Canada/British Columbia Business Service Centre (Vancouver)
Calgary Business Information Centre (Calgary)
Info entrepreneurs (Quebec CBSC) (Montréal)
Ressources entreprises (Québec City)
Canada/Nova Scotia Business Service Centre (Halifax)
Canada/ Prince Edward Island Business Service Centre (Charlottetown)
Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Centre (St. John's)
Canada/New Brunswick Business Service Centre (Fredericton)
Canada/Ontario Business Service Centre (Toronto)
Canada/Yukon Business Service Centre (Whitehorse)
Canada/Nunavut Business Service Centre (Iqaluit)
Canada/Northwest Territories Business Service Centre (Yellowknife)
National Secretariat (Ottawa)
Main Hub
Satellite Offices

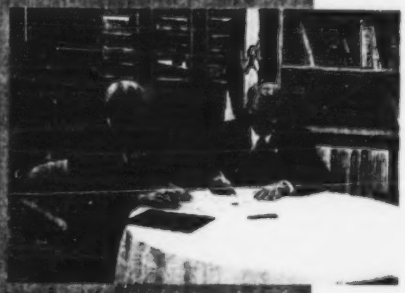
National Secretariat

With input from the federal lead departments, the National Secretariat supports the centres in a variety of ways. These include:

- coordinating the network with federal partners and the development of policies to promote a consistent national network operation;
- supporting information technology for applications and the CBSC Web site;
- managing federal information and core information collections (electronic and hard copy);
- coordinating special development projects;
- coordinating audits and evaluations, standards, and other federal policy areas affecting access programs; and
- supporting various committee structures.

Organizationally, the National Secretariat is part of Industry Canada.

On October 29, 1999, the governments of Canada and Newfoundland and Labrador launched the province-wide Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Network, composed of 50 partners in 28 locations, spanning 20 economic zones and supported by the Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Centre in St. John's. Left to right: ACOA Vice-President, Paul Mills; the then Premier Brian Tobin; provincial Rural Renewal and Development Minister, Beaton Tulk; and Burin-St. George MP, Bill Matthews.



The governments of Canada and Prince Edward Island renewed their commitment to quality service through the Canada/Prince Edward Island Business Service Centre. On-site staff from Prince Edward Island Business Development Inc. and the delivery of Human Resources Development Canada's Self-Employment Program now enhance the centre's services. Left to right: Hillsborough MP, George Proud; and the Honourable Don MacKinnon, former Minister of Development for P.E.I.

Collaborative Arrangements

Business services, programs and regulatory roles are shared between many departments and agencies and all orders of government. A complete answer to a business question almost always requires information from various sources. The collaborative arrangements with provinces, territories, and in some cases municipal and private sector organizations, allow the CBSCs to focus on the client by bringing all information together in one place. Many of these arrangements have been in place for more than five years and have been renewed.

In 1999–2000, eight of nine established arrangements were renewed. New arrangements are also being negotiated, such as the one with Nunavut. Under the arrangements, operating costs are shared, and information and human resources are pooled. By responding to different opportunities for collaboration, these arrangements take various forms, as shown in Figure 4.

FIGURE 4:

Types of Collaborative Arrangements

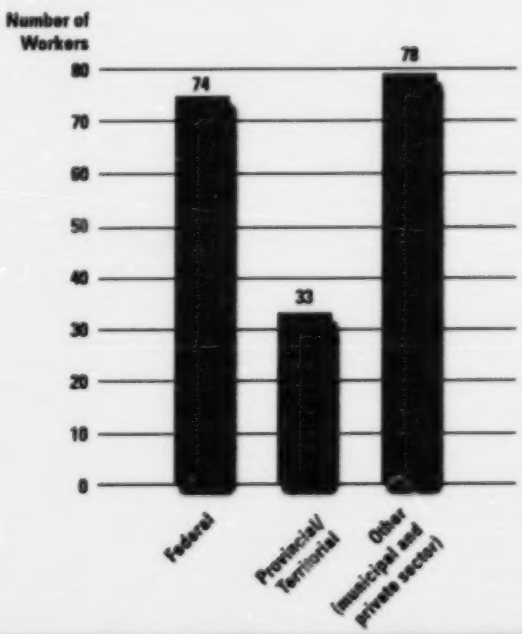
Formal agreements with governments of:
British Columbia
Manitoba
Newfoundland and Labrador
Northwest Territories
Ontario
Saskatchewan
Contractual agreements with:
Board of Trade of Metropolitan Montreal
Economic Development Edmonton Corporation
Yukon Territorial Government and the Yukon Chamber of Commerce
Administrative cost-sharing arrangements and co-locations in:
New Brunswick
Nova Scotia
Prince Edward Island
In development:
Nunavut

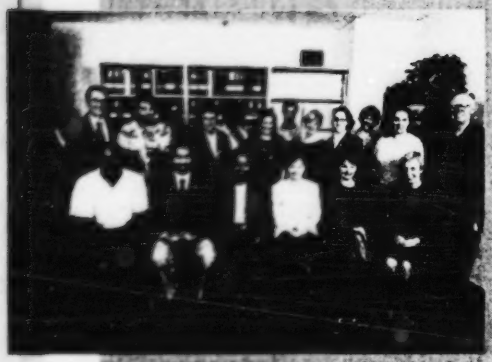
The CBSC Work Force

The CBSC work force is a unique blend of federal, provincial/territorial, municipal and private sector staff (see Figure 5). Those who staff the centres work in a constantly changing environment, one where they must be knowledgeable of emerging areas of business interest. In 1999–2000, for example, CBSC front-line staff handled many questions related to Y2K, diagnosing the level of preparedness of business clients so that the appropriate referrals for assistance could be made. This type of query ranked in the top 35 topics in 1999–2000. Similarly, the number of questions regarding e-commerce has been steadily growing as entrepreneurs of all types explore how they can make their goods and services fully available on the Internet.

FIGURE 5:

CBSC Work Force (All CBSCs)





Staff of the Canada/Nova Scotia Business Service Centre and the Black Business Initiative.

Some CBSCs have co-located with a variety of local organizations to provide greater convenience to clients and to benefit partners. For example, the Black Business Initiative (BBI) is co-located with the Canada/Nova Scotia Business Service Centre in Halifax. The BBI addresses the unique needs of the black business community through training and term/equity business loans. The BBI also has a mandate to provide information services. Through co-location with the Canada/Nova Scotia Business Service Centre, BBI clients benefit from the substantial investment in business information resources available in the centre.

This subject is now among the top 50 topics at the CBSCs. In addition to emerging topics, staff members must also stay abreast of changes to the inventory of programs and services that are affected by federal and provincial/territorial budgets, program announcements, legislative changes and current events.

Managing a CBSC is a challenging assignment in part because of the collaborative arrangements. The typical manager's accountability structure is complex, usually including a management board composed of federal, provincial/territorial or other partners. Managing a blended staff also presents challenges on a variety of fronts. For example, the hours of work for staff members may differ in the various labour agreements or contracts.

Budget Overview

From 1994–95 to 1998–99, the CBSCs were funded as part of the federal government's Jobs and Growth Agenda, which recognized the importance of small business and entrepreneurs in Canada to job creation and economic growth. Subsequently, the CBSC mandate and funding of $75 million over five years (from 1999–2000 to 2003–04) was renewed. While the overall funding framework remains the same as previous years, the yearly amounts are allocated in a declining funding profile (see Figure 6). This presents the CBSCs with the challenge of continuing to meet their service demands. To meet the challenge, the CBSCs have adopted a strategy that includes the following:

- a gradual shift of resources to a Web-based and self-serve environment at a pace that reflects client demand;
- increased efficiency through continued innovation in information management and technology solutions;
- the strengthening of collaborative arrangements for new services through partnerships;
- linkages to other appropriate sources of funding, where the activities of the CBSCs can contribute to achieving broad government policy objectives, such as Government On-Line; and
- continued collaboration with other service delivery initiatives, such as Service Canada and the information services of Public Works and Government Services Canada.

Many coordinating functions and activities are funded through a centralized component of CBSC resources. This component is allocated to the CBSC National Secretariat to deliver services that support the whole network, such as information management and technology support, and the coordination of national issues. For example, the National Secretariat maintains the federal inventory of business information, leads and coordinates national projects, and operates the information technology systems.

FIGURE 6:

CBSC Five-Year Funding by Partner ($000 rounded)

Partner	1999–2000	2000–01	2001–02	2002–03	2003–04	Total
Atlantic Canada Opportunities Agency	2 802	2 633	2 633	2 633	2 503	13 204
Western Economic Diversification Canada	4 307	3 983	3 983	3 983	3 632	19 888
Canada Economic Development for Quebec Regions	2 059	1 881	1 881	1 881	1 687	9 389
Industry Canada — CBSCs	3 092	2 836	2 836	2 836	2 681	14 281
— National Secretariat	3 740	3 667	3 667	3 667	3 497	18 238
Total	**16 000**	**15 000**	**15 000**	**15 000**	**14 000**	**75 000**

Accomplishments — 1999–2000 Performance Report

Volume of Business

The CBSCs measure their work in terms of client interactions. An interaction is a contact initiated by the client through any mode of access. The length of the interaction is variable, can involve one or many questions, and can be self-serve or assisted by one or several agents. A national tracking system allows the network to monitor performance locally or summarize information nationally. The system also captures basic descriptive information about the interaction, which provides insight into CBSC clients and their needs.

Figures 7 and 8 summarize the national volume of client interactions in 1999–2000, in two categories. Assisted modes of access, which involve an interaction between the client and a business information officer, are shown in Figure 7. These modes of interaction include in-person, telephone, e-mail, fax and mail. The self-serve mode is shown in Figure 8 and includes the Internet (Web visits and IBP sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and the automated telephone system (Interactive Voice Response System — IVRS).

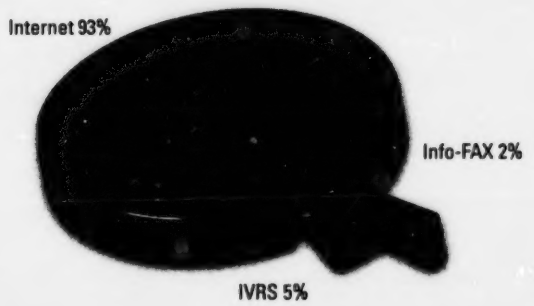
FIGURE 7:

Volume of Business Information Officer-Assisted Client Interactions (1999–2000)

Mode	Number
Telephone	263 765
In-person	221 029
E-mail	5 943
Mail	2 537
Fax	1 046

FIGURE 8:

Volume of Self-Serve Client Interactions (1999–2000)



Mode	Number
Internet (Web visits and IBP sessions)	1 777 645
Fax-on-demand (Info-FAX)	38 636
Automated telephone system (IVRS)	99 239

Internet access to CBSC programs and services is growing, up 29 percent over the previous fiscal year.

A storefront concept provides a welcoming appearance and ready access to service. The Canada/British Columbia Business Service Centre is located in a high-traffic area.

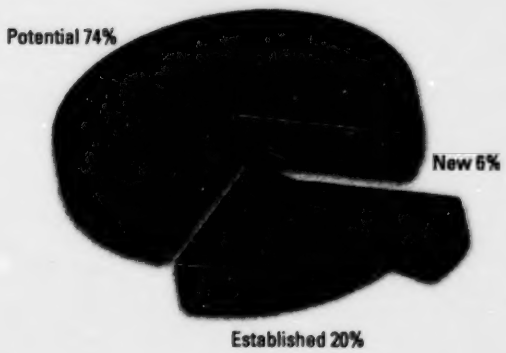
Located on Vancouver's waterfront in a building that also houses the SeaBus terminus and SkyTrain station, this busy and highly visible location helps establish the Canada/British Columbia Business Service Centre reputation with the public and results in a high number of walk-in clients.

Client Profiles

As previously noted, the CBSCs are able to develop a national profile of their clients by tracking certain basic attributes of each client interaction. Figures 9, 10 and 11 provide a national picture of the gender, language, and business phase of entrepreneurs using CBSC services.

FIGURE 9:

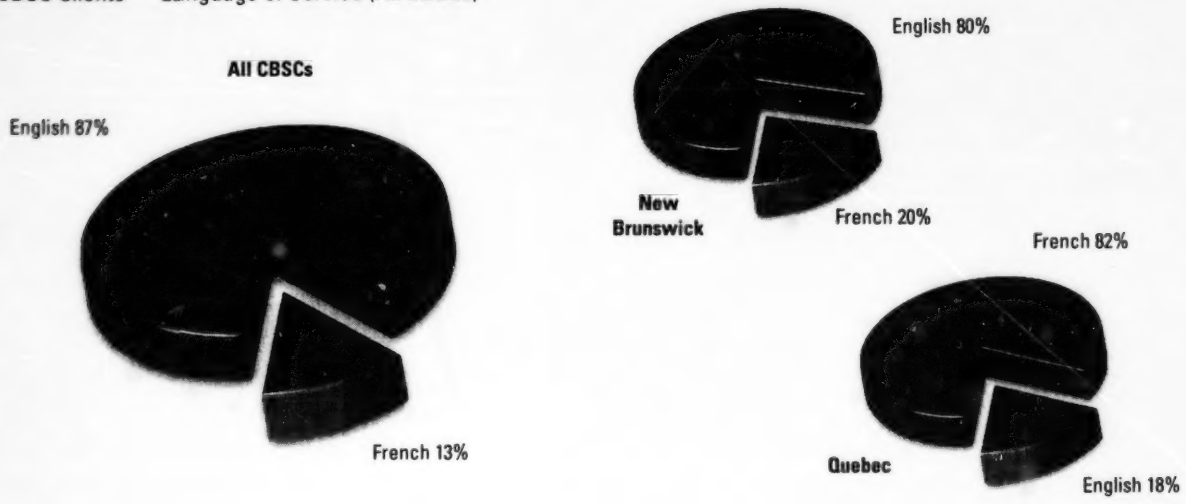
CBSC Clients — Phase of Business (All CBSCs)



Most clients tend to be in the start-up phase, where the requirement for government information on programs, services and regulations is greatest.

FIGURE 10:

CBSC Clients — Language of Service (All CBSCs)



Language of service reflects the client's choice of official language and modes of access. Details are provided for Quebec and New Brunswick, where the percentage distribution significantly affects the national average. On average, demand for service in the minority official language in all other provinces/territories is less than 1 percent.

FIGURE 11:

CBSC Clients — Gender (All CBSCs)

Source: Statistics Canada, *Labour Force Survey.*

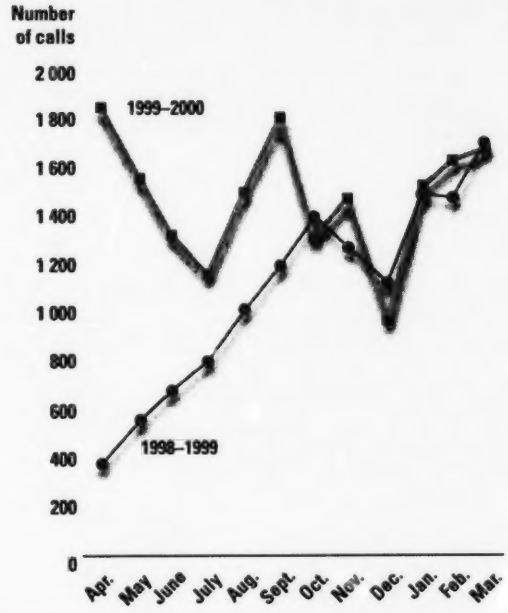
The percentage of female clients (41 percent) using CBSC services reflects the general upward trend of female participation in small business ownership, as illustrated in the comparative data for 1979 and 1996.

Special Services

Export Information Services — The toll-free phone line for entrepreneurs interested in international trade is operated on behalf of the departments and agencies that form Team Canada Inc (TCI). This service has been in place for three years, and an interim evaluation conducted in 1999–2000 indicates that client satisfaction with the quality of the service is exceptionally high. Figure 12 shows the growth of export information demand in 1999–2000, while Figure 13 measures the performance against the standard established for this service.

FIGURE 12:

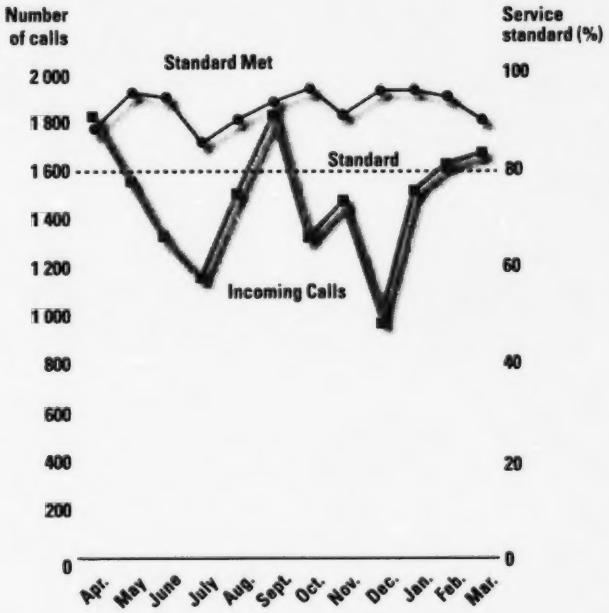
Team Canada Inc Call Volumes by Fiscal Year



TCI call volumes in 1999–2000 increased 36 percent over the previous fiscal year, with seasonal fluctuations in the summer months and in December.

FIGURE 13:

Team Canada Inc Calls — Service Standard, 1999–2000



The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (i.e. three rings). This standard was exceeded by an average 13 percentage points throughout the 1999–2000 fiscal year.

National Initiatives

Talk to Us! — Canadians are getting on-line at an ever-increasing rate, and they expect government service delivery to adapt to this growth. According to the Canadian Federation of Independent Business, Internet use by business also continues to grow.[2] For example, in the first half of 1999, 61 percent of business owners said they were connected to the Internet — almost double the number measured just two years previously.

The Internet, however, can prove frustrating for the end user who cannot always access information easily or quickly on the Web. To enhance the "user friendliness" of their own Web navigating capabilities, the CBSCs, with funding support from Service Canada (another federal service improvement initiative) are developing a new interactive support service. By clicking on the "Talk to Us!" button on the CBSC Web site, a client will be able to speak directly to a business information officer and, with the officer's assistance, simultaneously search the CBSC Web site for the required information. The service began as a pilot project in four provinces during summer 2000.

Revamped Web Site — In 1999–2000, the CBSC national Web site (**http://www.cbsc.org**) was redesigned. The redesign included an improved layout, highlighting key national products and facilitating instant switching between English and French documents, as well as an enhanced accessibility function for clients using text browsers or braille readers. These changes were based on focus group feedback, Web site comments, and the changing requirements of the federal government's "common look and feel" for Government of Canada Web sites.

Electronic Commerce Info-Guide — In response to this emerging area of interest for small businesses, the Electronic Commerce Info-Guide was developed and launched last year (**http://www.cbsc.org/english/infoguides.cfm**). The guide answers questions on how e-commerce can affect a business, regulations that apply to e-commerce transactions, and government programs and services to assist in the development of an e-commerce business.

2. Canadian Federation of Independent Business, 1999 survey results on Internet use among SMEs.

The ISO certification ceremony at the Quebec Business Service Centre, Info entrepreneurs, in June 1999 was a happy event for Yvan Deslauriers, Director General of the centre; Chantal Jetté, Coordinator, ISO 9002 Project; and André Godbout, Chairman, Board of Trade of Metropolitan Montreal.

After months of sustained effort, the CBSC in Quebec, Info entrepreneurs, achieved ISO 9002 certification in 1999–2000. This certification assures clients that business processes and procedures meet internationally recognized standards, and signals a dedication to quality control and continuous improvement of services.

Evaluations and Audits

Evaluations

From the beginning, the CBSCs have established a regular evaluation cycle to measure client satisfaction and other aspects of CBSC operations. Every 24 months, the CBSCs conduct a formal evaluation using a consistent national framework (see Appendix VII). Fiscal year 1999–2000 was not a formal evaluation year, although recommendations from the 1998–99 evaluation continued to be implemented. In addition, a number of evaluation tools are currently being used to support more robust mid-term evaluations. These tools are outlined here.

TouchScreen Survey Centre — As an ongoing evaluation mechanism, the CBSCs introduced a TouchScreen Survey Centre in 1999–2000. This desk-top unit provides clients who use the centres' business information resource collection with an opportunity to provide feedback on the usefulness and quality of the material and assistance available. Feedback is collected through a touch-screen application, which poses a series of questions about all aspects of the in-person services. This portable equipment is located in each CBSC for a defined period of time and is shipped from centre to centre over the course of the year. The TouchScreen Survey Centre is providing the CBSCs with insight into the value of their information resources and services.

Mystery Shopping — On a periodic basis, the CBSCs use a "mystery shopping" technique to gather in-depth insight into key aspects of their services. These exercises look at CBSC services from the client's viewpoint. More complex mystery shopping is conducted by qualified evaluators, while routine checks against simple service aspects may be done "in-house." Results provide a level of detail that is not often achieved in general evaluations and allow for precise changes to improve service.

Careful preparation with staff in the CBSCs is needed to ensure that everyone accepts the mystery shopping technique. Results are summarized so that individual performance cannot be identified, and this has led to a positive and constructive reaction to this method of feedback on service quality.

In 1999–2000, the Team Canada Inc export information services were examined. The results, while generally encouraging, also led to some excellent improvements, including an on-line training tool for export information agents aimed at increasing the consistency and comprehensiveness of their client interactions. Mystery shopping was also used to assess the consistency of after-hours recorded messaging and the *Official Languages Act* requirement to actively offer service in both official languages through the use of a standard bilingual greeting on telephone service. Info entrepreneurs, the CBSC in Quebec, also conducted mystery shopping and found the results useful in improving its service approach and quality standards.

Audits

Several audits undertaken by the federal government have included the CBSCs, notably audits of service quality and the application of the *Official Languages Act.* Results for each of these areas are summarized here.

Service Quality — The Auditor General undertook a second audit of service quality in 1999–2000 (*2000 Report of the Auditor General of Canada,* Chapter 1, available at **http://www.oag-bvg.gc.ca**), as a follow-up to a 1996 audit, to assess progress in the implementation of all aspects of the government's commitment to quality service. The same 13 organizations were included in the audit, including selected CBSCs. Recommendations generally indicated that many organizations had made substantial progress but that there were some areas where work was still required. The CBSCs have developed an action plan that will further strengthen their commitment to quality service, particularly in the areas of client consultation, measuring and reporting on standards.

Clients with physical disabilities now have easier access to the resources of the Canada/Saskatchewan Business Service Centre.

Building on earlier research into accessibility issues, the Canada/Saskatchewan Business Service Centre undertook a needs assessment of the information resources in the centre. As a result of the study, the centre purchased several assistive devices for clients unable to use, for example, a standard mouse. Special software was also purchased for clients with visual disabilities.

Official Languages Act — Treasury Board Secretariat conducted an official languages audit of the CBSCs (available at **http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo**). As the CBSCs involve collaborative arrangements with other orders of government, there was a specific interest in determining whether these arrangements affect the ability of the CBSCs to fully meet the requirement to serve members of the public in the official language of their choice. The audit was conducted on all aspects of CBSC service and in all locations except those north of 60° latitude. The results indicated that the CBSCs generally met their requirements; however, in some areas of the country, service in French and English was not completely comparable. This situation was found in provinces where the demand for service in the other official language is very low (less than 1 percent). A recommendation to clarify what needs to be translated in the centres, as a result of the collaborative arrangements, has been acted on by the CBSCs. Also, a revised and enhanced managers' guide has been developed, clarifying the requirements of the *Official Languages Act* in the CBSCs' specific partnership environment.

Appendix I:

Atlantic Canada Opportunities Agency

Fiscal Year 1999–2000 Data

CBSCs: Newfoundland, Prince Edward Island, New Brunswick, Nova Scotia

PART 1 — Client Volumes and Work Force

TABLE 1

Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	Volume	Percent
Telephone	29 504	70.0
In-person	9 240	21.9
Fax	191	0.5
E-mail	1 129	2.7
Mail	2 058	4.9
Subtotal Officer-Assisted	**42 122**	**100**

Self-Serve Interactions	Volume	Percent
Info-FAX	884	100
IVRS	0	0
Subtotal Self-Serve	**884**	**100**
Total	**43 006**	

TABLE 2

Work Force

	Volume	Percent
Federal	31	66
Provincial	7	15
Other (may include municipal employees or private sector contractors)	9	19
Total	**47**	**100**

Note:
The above CBSCs do not use an automated telephone service. All calls are answered by a person.

Definitions:
Assisted modes of access involve an interaction between the client and a CBSC business information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

Self-serve are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits and IBP sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS). CBSC Internet statistics are reported nationally only.

PART 2 — Other Indicators

TABLE 3

Client Gender

	Percent
Male	58
Female	42

TABLE 4

Language of Service

	Percent
English	92
French	8

TABLE 5

Business Phase

	Percent*
Potential	71
New	10
Established	18

** Figures do not add up to 100 percent due to rounding.*

Definitions:
Potential businesses are not yet in operation and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

New businesses have been operational (and/or registered) for less than one year.

Established businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

PART 3 — Special Services

TABLE 6

Team Canada Inc Activity

	Volume	Standard Met (Percent)
Telephone	757	93.1

Notes:
The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (3 rings). In 1999–2000, the centres exceeded the standard by 13.1 percentage points.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 3677 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 1999–2000.

Appendix II:

Canada Economic Development for Quebec Regions

Fiscal Year 1999–2000 Data

CBSC: Quebec

PART 1 — Client Volumes and Work Force

TABLE 1

Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	Volume	Percent
Telephone	40 696	77.8
In-person	10 071	19.3
Fax	362	0.7
E-mail	876	1.7
Mail	286	0.5
Subtotal Officer-Assisted	**52 291**	**100**

Self-Serve Interactions	Volume	Percent
Info-FAX	13 889	35.2
IVRS	25 600	64.8
Subtotal Self-Serve	**39 489**	**100**
Total	**91 780**	

TABLE 2

Work Force

	Volume	Percent
Federal	6	23
Provincial	0	0
Other (may include municipal employees or private sector contractors)	20	77
Total	**26**	**100**

Note:
The "Client Volumes and Work Force" data include the Québec City Satellite Office — Ressources entreprises.

Definitions:
Assisted modes of access involve an interaction between the client and a CBSC business information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

Self-serve are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits and IBP sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS). CBSC Internet statistics are reported nationally only.

PART 2 — Other Indicators

TABLE 3

Client Gender

	Percent
Male	63
Female	37

TABLE 4

Language of Service

	Percent
English	18
French	82

TABLE 5

Business Phase

	Percent
Potential	54
New	4
Established	42

Note:
The "Other Indicators" data exclude the Québec City Satellite Office.

Definitions:
Potential businesses are not yet in operation and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

New businesses have been operational (and/or registered) for less than one year.

Established businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

PART 3 — Special Services

TABLE 6

Team Canada Inc Activity

	Volume	Standard Met (Percent)
Telephone	3 638	99.3

Notes:
The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (3 rings). In 1999–2000, the centres exceeded the standard by 19.3 percentage points.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 3677 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 1999–2000.

The "Special Services" data exclude the Québec City Satellite Office.

Appendix III:

Industry Canada

Fiscal Year 1999–2000 Data

CBSCs: Ontario, Northwest Territories, Yukon Territory

PART 1 — Client Volumes and Work Force

TABLE 1

Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	Volume	Percent
Telephone	75 614	95.8
In-person	1 449	1.8
Fax	93	0.1
E-mail	1 735	2.2
Mail	17	0.0
Subtotal Officer-Assisted	**78 908**	**100**

Self-Serve Interactions	Volume	Percent
Info-FAX	11 864	28.9
IVRS	29 131	71.1
Subtotal Self-Serve	**40 995**	**100**
Total	**119 903**	

TABLE 2

Work Force

	Volume	Percent
Federal	11	27
Provincial/Territorial	5	12
Other (may include municipal employees or private sector contractors)	25	61
Total	**41**	**100**

Note:
Ontario's CBSC is mainly a telecentre and does not have a walk-in service.

Definitions:
Assisted modes of access involve an interaction between the client and a CBSC business information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

Self-serve are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits and IBP sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS). CBSC Internet statistics are reported nationally only.

PART 2 — Other Indicators

TABLE 3

Client Gender

	Percent
Male	58
Female	42

TABLE 4

Language of Service

	Percent
English	99
French	1

TABLE 5

Business Phase

	Percent*
Potential	66
New	9
Established	24

** Figures do not add up to 100 percent due to rounding.*

Definitions:
Potential businesses are not yet in operation and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

New businesses have been operational (and/or registered) for less than one year.

Established businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

PART 3 — Special Services

TABLE 6

Team Canada Inc Activity

	Volume	Standard Met (Percent)
Telephone	10 070	91.7

Notes:
The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (3 rings). In 1999–2000, the centres exceeded the standard by 11.7 percentage points.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 3677 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 1999–2000.

Appendix IV:

Western Economic Diversification Canada

Fiscal Year 1999–2000 Data

CBSCs: British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Manitoba

PART 1 — Client Volumes and Work Force

TABLE 1

Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	Volume	Percent
Telephone	117 951	36.7
In-person	200 269	62.4
Fax	400	0.1
E-mail	2 203	0.7
Mail	176	0.1
Subtotal Officer-Assisted	**320 999**	**100**
Self-Serve Interactions	**Volume**	**Percent**
Info-FAX	11 999	21.2
IVRS	44 508	78.8
Subtotal Self-Serve	**56 507**	**100**
Total	**377 506**	

TABLE 2

Work Force

	Volume	Percent*
Federal	26	37
Provincial	21	30
Other (may include municipal employees or private sector contractors)	24	34
Total	**71**	**100**

** Figures do not add up to 100 percent due to rounding.*

Note:
The "Client Volumes and Work Force" data include the Calgary Satellite Office — Calgary Business Information Centre.

Definitions:
Assisted modes of access involve an interaction between the client and a CBSC business information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

Self-serve are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits and IBP sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS). CBSC Internet statistics are reported nationally only.

PART 2 — Other Indicators

TABLE 3

Client Gender

	Percent
Male	59
Female	41

TABLE 4

Language of Service

	Percent
English	99
French	1

TABLE 5

Business Phase

	Percent*
Potential	86
New	3
Established	10

** Figures do not add up to 100 percent due to rounding.*

Note:
The "Other Indicators" data include the Calgary Satellite Office.

Definitions:
Potential businesses are not yet in operation and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

New businesses have been operational (and/or registered) for less than one year.

Established businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

PART 3 — Special Services

TABLE 6

Team Canada Inc Activity

	Volume	Standard Met (Percent)
Telephone	3 365	92.7

Notes:
The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (3 rings). In 1999–2000, the centres exceeded the standard by 12.7 percentage points.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 3677 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 1999–2000.

The "Special Services" data exclude the Calgary Satellite Office.

Appendix V:

Most Requested Federal BIS Documents

Program (BIS) Name	Department/Agency	Number of Requests	Percent
Canada Small Business Financing Program	Industry Canada	26 957	10.1
Goods and Services Tax and Harmonized Sales Tax	Canada Customs and Revenue Agency	13 679	5.1
Legal Issues in Starting a Business	Canada Business Service Centres[1]	11 360	4.3
Guide to Market Research and Analysis	Canada Business Service Centres	8 291	3.1
Lending — The Basic Criteria	Canada Business Service Centres	6 725	2.5
Strategis	Industry Canada	6 431	2.4
Dealing With Your Banker and Other Lenders	Canada Business Service Centres	6 307	2.4
Federal Business Incorporation	Industry Canada	5 798	2.2
Interactive Business Planner	Canada Business Service Centres	5 700	2.1
Micro Business Program	Business Development Bank of Canada	5 694	2.1
Forms of Business Organization	Canada Business Service Centres	5 175	1.9
Business Number	Canada Customs and Revenue Agency	4 790	1.8
Importer/Exporter Account Number	Canada Customs and Revenue Agency	4 181	1.6
Young Entrepreneur Financing Program	Business Development Bank of Canada	4 162	1.6
Canadian Company Capabilities	Industry Canada	3 837	1.4
Top 15 most requested federal BIS documents		119 087	44.6
All others		147 912	55.4
Total		**266 999**	**100**

1. The Canada Business Service Centres' documents are "how-to" guides that were developed by the National Secretariat with the participation of the CBSCs. They contain a blended form of information, i.e., federal, provincial/territorial and other sources of information.

Appendix VI:

National Service Standards

The Canada Business Service Centres continuously strive for cost-effective and user-friendly ways to make business information easily accessible to the small business community in Canada. Represented here is the CBSC service pledge:

- CBSC services are available to anyone and core services are free of charge (some centres may offer some enhanced local services for a fee).
- Service is delivered in each province and territory.
- Service is provided in the official language of your choice.
- We strive to make our services known to you.
- Clients are treated with courtesy and respect.
- We provide current information on federal and provincial/territorial government business-related products, programs, services and regulations. This information is accurate, helpful, relevant and timely.
- The majority of enquiries are responded to within one business day upon receipt of a request in person, by telephone, fax, mail or e-mail. Responses are provided through your preferred method of communication.
- If we are unable to provide an answer within one business day, we will provide you with an estimate of the time required to get back to you with an answer.
- If you must be referred, we will provide you with the telephone number of the contact who will best assist you. We encourage you to report back on unsuccessful referrals.
- The top 50 federal documents in our business information database are updated monthly and the remainder of the federal documents are updated every six to nine months.
- Telephone service is available free of charge, generally from 9:00 a.m. to 5:00 p.m., Monday to Friday (except on holidays as they apply in each province and territory). For exact service times, contact the centre in your province or territory.
- Our Web site is available 365 days per year, 24 hours per day, except during periods of system maintenance.
- Info-FAX is available free of charge, 365 days per year, 24 hours per day, except during periods of system maintenance.

If, for any reason, you are not satisfied with CBSC services, we encourage you to let us know and we will do our best to promptly correct the problem. We are committed to providing quality information to the business community. Your feedback is important to us. Send us your comments or questions.

Appendix VII:

CBSC National Evaluation Framework

The objectives of the CBSC National Evaluation Framework are the following:

- to provide a common approach and methodology for the gathering and reporting of information for the evaluation of the CBSCs;
- to ensure that federal evaluation issues are addressed in a consistent manner; and
- to ensure continuity of client and non-client input among the evaluations conducted.

Approximately every 24 months, the Managing Partners call upon independent consultants to evaluate each of their respective CBSCs using set evaluation issues (see below). The Managing Partners respond to the evaluation results. All results are then consolidated, and any common issues across the network are identified and dealt with at the national level by the CBSC Managing Partner Committee.

Summary of Evaluation Issues

Rationale — Does it make sense for the federal government to improve SME start-up, survival and growth rates by giving businesspeople in every part of Canada convenient access to accurate, timely and relevant information and referrals?

Needs of Clients — Do the CBSCs meet the needs of clients, intermediaries and partners?

Impacts and Effects on Clients — What impact do the centres' products and services have on clients, intermediaries and partners?

Alternatives — Can the centres deliver their services in a more cost-effective manner?

Service Standards — Are the CBSC service standards being met at the centres?

Staff Assessment Processes — Are the centres' staff assessment processes adequate?

Regional Access Sites — Are the regional access sites meeting the objectives established for them?

Team Canada Inc Export Information Service — Have the CBSCs connected Team Canada Inc clients to the appropriate government export programs, services and expertise?

Appendix VIII:

CBSC Contacts and Locations

British Columbia

Canada/British Columbia Business Service Centre
601 West Cordova Street
Vancouver BC V6B 1G1
Tel.: (604) 775-5525
Toll-free: 1-800-667-2272 (B.C. only)
Fax: (604) 775-5520
Info-FAX: (604) 775-5515
Toll-free Info-FAX: 1-800-667-2272 (B.C. only)
E-mail: **askus@ic.gc.ca**
Web site: **http://www.sb.gov.bc.ca**

Alberta

The Business Link
Business Service Centre
Suite 100
10237 104th Street NW
Edmonton AB T5J 1B1
Tel.: (780) 422-7722
Toll-free: 1-800-272-9675
Fax: (780) 422-0055
Info-FAX: (780) 427-7971
Toll-free Info-FAX: 1-800-563-9926 (Alberta only)
E-mail: **buslink@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/alberta**

Saskatchewan

Canada/Saskatchewan Business Service Centre
122 3rd Avenue North
Saskatoon SK S7K 2H6
Tel.: (306) 956-2323
Toll-free: 1-800-667-4374
Fax: (306) 956-2328
Info-FAX: (306) 956-2310
Toll-free Info-FAX: 1-800-667-9433(Saskatchewan only)
E-mail: **saskatooncsbsc@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/sask**

Manitoba

Canada/Manitoba Business Service Centre
Suite 250
240 Graham Avenue
P.O. Box 2609
Winnipeg MB R3C 4B3
Tel.: (204) 984-2272
Toll-free: 1-800-665-2019
Fax: (204) 983-3852
Info-FAX: (204) 984-5527
Toll-free Info-FAX: 1-800-665-9386
Toll-free TTY: 1-800-457-8466
E-mail: **manitoba@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/manitoba**

Ontario

Canada/Ontario Business Service Centre
Toronto ON M5C 2W7
Tel.: (416) 954-INFO (4636)
Toll-free: 1-800-567-2345 (Ontario only)
Fax: (416) 954-8597
Info-FAX: (416) 954-8555
Toll-free Info-FAX: 1-800-240-4192 (Ontario only)
E-mail: **info@cobsc.org**
Web site: **http://www.cbsc.org/ontario**

Quebec

Info entrepreneurs
Suite 12500, Plaza Level
5 Place Ville Marie
Montréal QC H3B 4Y2
Tel.: (514) 496-INFO (4636)
Toll-free: 1-800-322-INFO (4636)
Fax: (514) 496-5934
Info-FAX: (514) 496-4010
Toll-free Info-FAX: 1-800-322-4010
E-mail: **infoentrepreneurs@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://infoentrepreneurs.org**

Nova Scotia

Canada/Nova Scotia Business Service Centre
1575 Brunswick Street
Halifax NS B3J 2G1
Tel.: (902) 426-8604
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)
Fax: (902) 426-6530
Info-FAX: (902) 426-3201
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)
TTY: (902) 426-4188
Toll-free TTY: 1-800-797-4188 (Atlantic only)
E-mail: **halifax@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/ns**

New Brunswick

Canada/New Brunswick Business Service Centre
570 Queen Street
Fredericton NB E3B 6Z6
Tel.: (506) 444-6140
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)
Fax: (506) 444-6172
Info-FAX: (506) 444-6169
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)
TTY: (506) 444-6166
Toll-free TTY: 1-800-887-6550 (Atlantic only)
E-mail: **cbscnb@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/nb**

Prince Edward Island

Canada/Prince Edward Island Business
Service Centre
75 Fitzroy Street
P.O. Box 40
Charlottetown PE C1A 7K2
Tel.: (902) 368-0771
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)
Fax: (902) 566-7377
Info-FAX: (902) 368-0776
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)
TTY: (902) 368-0724
E-mail: **pei@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/pe**

Newfoundland

Canada/Newfoundland and Labrador
Business Service Centre
90 O'Leary Avenue
P.O. Box 8687
St. John's NF A1B 3T1
Tel.: (709) 772-6022
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)
Fax: (709) 772-6090
Info-FAX: (709) 772-6030
Toll-free Info-FAX: 1-888-772-6030 (Atlantic only)
E-mail: **st.johns@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/nf**

Northwest Territories

Canada/Northwest Territories Business Service Centre
8th Floor, Scotia Centre
P.O. Box 1320
Yellowknife NT X1A 2L9
Tel.: (867) 873-7958
Toll-free: 1-800-661-0599
Fax: (867) 873-0101
Info-FAX: (867) 873-0575
Toll-free Info-FAX: 1-800-661-0825
E-mail: **yel@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/nwt**

Yukon Territory

Canada/Yukon Business Service Centre
Suite 201
208 Main Street
Whitehorse YT Y1A 2A9
Tel.: (867) 633-6257
Toll-free: 1-800-661-0543
Fax: (867) 667-2001
Info-FAX: (867) 633-2533
Toll-free Info-FAX: 1-800-841-4320 (Yukon only)
E-mail: **yukon@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/yukon**

Nunavut

Canada/Nunavut Business Service Centre
Entrance E
1088 Noble House
Iqaluit NT X0A 0H0
Tel.: (867) 979-6813
Toll-free: 1-877-499-5199 (Nunavut only)
Fax: (867) 979-6823
Toll-free fax: 1-877-499-5299
E-mail: **cnbsc@gov.nu.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/nunavut**

Gouvernement du Canada | Government of Canada

Centres de services aux entreprises du Canada

Canada

Centres de services aux entreprises du Canada

RAPPORT ANNUEL 1999-2000

La présente publication est aussi accessible par voie électronique sur le Web (**http://www.rcsec.org/rapport_annuel**).

On peut obtenir cette publication sur demande en médias substituts. Communiquer avec le Centre de diffusion de l'information dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires de la présente publication, s'adresser également au Centre :

Centre de diffusion de l'information
Direction générale des communications
Industrie Canada
Bureau 268D, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 947-7466
Télécopieur : (613) 954-6436
Courriel : **publications@ic.gc.ca**

Autorisation de reproduction
Sauf indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée dans le but d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit identifié comme étant la source de l'information et que la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle de l'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec Industrie Canada ou avec l'approbation de celui-ci.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication dans un but commercial, veuillez envoyer un courriel à : **copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca**.

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue C1-13/2000
ISBN 0-662-65298-3
53246B

Contient 10 p. 100
de matières recyclées

Avant-propos

Nous avons le plaisir de présenter le premier rapport annuel des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC). Le rapport contient des renseignements sur les activités nationales et le rendement des centres en 1999-2000. D'après la structure de régie des CSEC, le financement fédéral de ces centres et la reddition des comptes relèvent de quatre ministères et organismes gouvernementaux : l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Industrie Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et Développement économique Canada pour les régions du Québec. Le rapport sur le rendement des CSEC a toujours été intégré à nos rapports ministériels respectifs sur le rendement, et il continuera d'en être ainsi. Cependant, nous tenons aussi à présenter les résultats des activités des CSEC comme une initiative nationale unique. C'est pourquoi nous avons rédigé un rapport annuel conjoint pour communiquer les résultats regroupés aux 37 ministères et organismes fédéraux au nom desquels les CSEC fournissent des services d'information.

Au cours de l'année dernière, les CSEC ont adopté une méthode commune d'évaluation du rendement et un système national de cueillette des données. Dans notre premier rapport annuel, l'évaluation du rendement est axée sur les clients servis et sur les modes d'accès. Nous ajouterons plus tard d'autres indicateurs, tels que la mesure du rendement d'après des normes de service nationales.

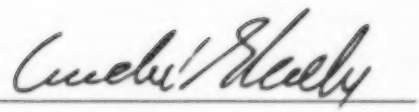
Le CSEC demeure un modèle réussi de collaboration fédérale-provinciale-territoriale et d'innovation en matière de services. Nos ententes de collaboration ont été renouvelées, et d'autres s'y sont ajoutées, ce qui montre le solide appui donné aux CSEC par leurs partenaires provinciaux, territoriaux et autres. Grâce à ces partenariats, les CSEC peuvent intégrer l'information et s'occuper avant tout de la clientèle. Nous sommes particulièrement fiers que les CSEC aient remporté le Prix du chef de la fonction publique en 1999 (prix d'excellence dans la catégorie des services).

En décembre dernier, le réseau a reçu le prestigieux Prix d'excellence de la fonction publique pour le service à la clientèle à l'occasion de la 2e remise des Prix du chef de la fonction publique présentés par M. Mel Cappe, greffier du Conseil privé. (Assis, de gauche à droite, M. Alex Bertolini (Territoires du Nord-Ouest), M. Yvan Deslauriers (Info entrepreneurs, Québec), Mme Barbara Gagnon-Thériault (Nouveau-Brunswick), M. Mel Cappe, Mme Sandy Babcock (Yukon), M. Carl Kuhnke (Colombie-Britannique), M. John Ayling (Ontario). Debout de gauche à droite, Mmes Brenda McInnis (Île-du-Prince-Édouard), Nora Henderson (Nouvelle-Écosse), Shannon Coughlin (Manitoba), Diana Matsuda (Saskatchewan), Holly Palmer [Liaison entreprise (Alberta)], Beulah Bouzane (Terre-Neuve).

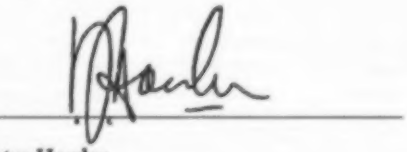
Les services doivent sans cesse évoluer et s'améliorer. En 2000-2001, les CSEC continueront à adapter leurs services à l'environnement Internet au fur et à mesure que les entreprises canadiennes emprunteront cette voie. Un projet pilote consistant à combiner l'accès par téléphone et par Internet devrait donner des résultats prometteurs en 2000-2001. Les CSEC participent aussi aux nouvelles initiatives fédérales comme Service Canada (projets pilotes) et Gouvernement en direct (portail d'affaires), et ils coordonnent leurs efforts avec d'autres importants services fédéraux comme le service 1 8ØØ O-Canada de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, afin de garantir à la population l'uniformité des systèmes de prestation dans toute l'Administration.

En offrant leurs services, les CSEC continueront de mettre l'accent sur les localités ou les groupes d'entrepreneurs qui n'ont pas facilement accès à l'information commerciale. Forts des progrès réalisés l'an dernier, ils établiront en 2000-2001 un réseau de services aux entreprises autochtones, qui consistera à adapter leurs services et produits aux besoins particuliers des collectivités autochtones. Ils chercheront dans la même veine à mieux faire connaître leur existence et leurs services aux entrepreneurs des minorités linguistiques, à ceux des régions rurales et aux jeunes entrepreneurs.

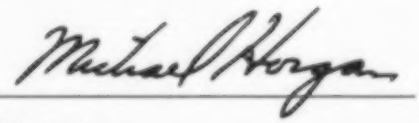
Nous sommes fiers de la façon dont le réseau des CSEC contribue à ouvrir de nouveaux horizons aux Canadiens. C'est avec grand plaisir que nous présentons le rapport annuel des Centres de services aux entreprises du Canada pour 1999-2000.



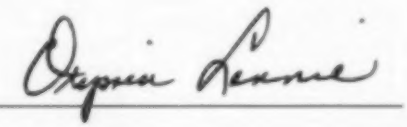
André Gladu
Sous-ministre,
Développement économique Canada pour les régions du Québec



Peter Harder
Sous-ministre,
Industrie Canada



Michael Horgan
Président,
Agence de promotion économique du Canada atlantique



Oryssia Lennie
Sous-ministre,
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Table des matières

Introduction 1

Mandat et mission 1

Services de base, produits et modes d'accès 2

Le réseau des CSEC et ses partenaires régionaux 7

Organisation 8

Ententes de collaboration 10

Personnel des CSEC 11

Aperçu du budget 12

Réalisations — Rapport sur le rendement de 1999-2000 13

Évaluations et vérifications 18

Annexe I Agence de promotion économique du Canada atlantique 21

Annexe II Développement économique Canada pour les régions du Québec 22

Annexe III Industrie Canada 23

Annexe IV Diversification de l'économie de l'Ouest Canada 24

Annexe V Documents fédéraux du SIE les plus demandés 25

Annexe VI Normes de service nationales 26

Annexe VII Cadre d'évaluation national des CSEC 27

Annexe VIII Personnes-ressources et adresses des CSEC 28

Introduction

Le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) a été établi pour améliorer les services offerts aux petites entreprises et aux entrepreneurs qui en sont à l'étape du démarrage. Il constitue une première mine d'informations complètes sur les services, programmes et exigences des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. De plus, les CSEC fournissent une vaste gamme de ressources informationnelles pour aider les entreprises à dresser de solides plans d'affaires et pour élargir les nouveaux marchés intérieurs et internationaux des biens et services canadiens.

Les CSEC ont d'abord été établis comme projets pilotes; dans le budget fédéral de 1992, ils faisaient partie de l'amélioration de la qualité des services annoncée. Après avoir abondamment consulté les milieux d'affaires, qui ont souligné à quel point les programmes et services gouvernementaux étaient peu connus et difficilement accessibles, le gouvernement a créé les CSEC pour s'attaquer à ce problème. Il voulait dissiper l'idée que l'on doit faire des démarches complexes et interminables pour utiliser les services de l'État. En 1994-1995, le gouvernement a financé le déploiement national des CSEC dans le cadre de son programme Emploi et croissance[1]. La stratégie reconnaissait à quel point les petites entreprises et l'entrepreneurship étaient importants pour le redressement économique et la création d'emplois. Le réseau des CSEC est maintenant bien établi; la qualité de ses services est exemplaire, et il a la réputation de s'adapter aux besoins des entreprises canadiennes au chapitre de l'information et des modes d'accès.

Mandat et mission

En bref, les CSEC ont pour mandat de fournir promptement et gratuitement aux entreprises de toutes les régions du pays des renseignements exacts d'ordre commercial sur les programmes, services et règlements fédéraux, et d'être la principale source d'information à cet égard.

Voici en quoi consiste la mission des CSEC :

- améliorer les taux de démarrage, de survie et de croissance des petites et moyennes entreprises (PME) en donnant aux gens d'affaires de tout le Canada accès à des renseignements exacts, à jour et utiles et en les orientant vers des sources fiables de savoir-faire et de compétences;
- simplifier les rapports avec les divers paliers de gouvernement en regroupant en un seul service les renseignements destinés aux PME et en adoptant la perspective des clients;
- permettre aux clients de prendre des décisions d'affaires éclairées dans le contexte de l'économie mondiale;
- favoriser la réussite des entreprises, grâce à des plans d'affaires solides, à des analyses de marché et à l'utilisation de renseignements commerciaux stratégiques.

1. Industrie Canada, *Programme : Emploi et croissance. L'innovation : La clé de l'économie moderne, novembre 1994.*

Les entrepreneurs Mich Delaquis (à gauche) et Fred Coakes (à droite), de Delfre Enterprises, dans une des annonces télévisées de la fonction publique servant à promouvoir le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba.

Le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba utilise une série d'annonces de la fonction publique diffusées aux heures de grande écoute sur les réseaux de télévision locaux afin de promouvoir ses services auprès des entrepreneurs du Manitoba. Les annonces mettent en vedette des clients du centre qui ont lancé des petites entreprises avec succès.

Services de base, produits et modes d'accès

Les CSEC fournissent les mêmes services et produits variés partout au pays pour le compte du gouvernement du Canada. Ces services sont offerts en collaboration avec des partenaires provinciaux ou territoriaux et d'autres partenaires qui, à certains endroits, peuvent offrir des services supplémentaires.

Système d'information des entreprises

Essentiellement, les CSEC offrent des renseignements fiables et exacts qui s'obtiennent facilement de diverses façons. Les CSEC puisent leurs services et produits dans la collection nationale de bases de données fédérales, provinciales et territoriales appelée Système d'information des entreprises (SIE). Le SIE contient la description dans les deux langues officielles de plus de 1 250 programmes, services et règlements concernant les entreprises et relevant de 37 ministères et organismes fédéraux — une collection exhaustive qui n'existe nulle part ailleurs. Chaque centre a également une collection équivalente des programmes et services provinciaux ou territoriaux.

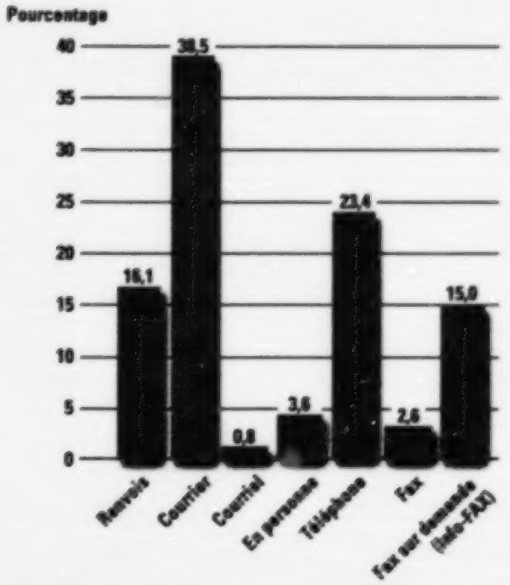
Les renseignements répondent à des normes de qualité strictes quant à leur actualité, leur exactitude et leur lisibilité. Les 50 principaux documents fédéraux sont mis à jour tous les mois, et le reste des documents fédéraux, tous les neuf à douze mois (l'annexe V contient la liste des documents fédéraux du SIE les plus demandés). Le Secrétariat national des CSEC tient à jour la section fédérale du SIE en se tenant constamment en rapport avec les ministères et organismes partenaires et en surveillant d'autres sources d'information susceptibles d'entraîner la modification des bases de données. Il est difficile de tenir à jour une liste des personnes-ressources, car les titulaires de postes et les programmes changent régulièrement.

Le SIE, accessible de plusieurs façons, contient les éléments d'information dont les CSEC se servent pour créer de nombreux produits et services novateurs (voir la figure 1). Lorsqu'un changement est apporté aux bases de données

du SIE, il est incorporé en 24 heures à l'échelle du pays, ce qui modifie toutes les utilisations de l'information et fait en sorte que le public puisse, quel que soit son mode d'accès, profiter de renseignements cohérents et à jour.

FIGURE 1

Utilisation du SIE fédéral dans les CSEC (sauf Internet)



Définitions

Renvois : Le nom et le numéro de téléphone ou l'adresse d'une personne-ressource ont été donnés au client concernant le programme ou service d'un ministère.
Courrier : L'information du SIE a été envoyée au client par la poste.
Courriel : L'information du SIE a été envoyée au client par courrier électronique.
En personne : Le client a pris livraison de l'information du SIE au CSEC même.
Téléphone : L'information a été fournie au client par téléphone.
Fax : L'information du SIE a été transmise au client par fax.
Fax sur demande : Le client a demandé l'information du SIE par fax automatisé (Info-FAX).

Services téléphoniques

Dans chaque province ou territoire, les CSEC font la promotion d'un service de renseignements téléphonique sans frais auprès du milieu des affaires et du grand public; c'est un guichet unique où l'on peut obtenir des renseignements, peu importe où l'on se trouve au Canada. Un

Les agents d'information du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario forment une équipe dynamique qui reçoit entre 500 et 700 appels par jour portant sur un large éventail de sujets. Un nouveau programme de formation et une méthode novatrice de gestion des appels ont permis au centre de réduire le roulement du personnel et de garder les agents expérimentés. Les agents sont en mesure de répondre à des questions de plus en plus complexes sur les affaires et d'offrir aux clients le nouveau service interactif leur permettant d'utiliser le téléphone et Internet en même temps pour trouver l'information voulue.

Le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario – Travail au Centre d'appels.

Vicki Kohse (troisième à partir de la gauche), du Secrétariat national des CSEC, accepte au nom de tous les CSEC la médaille d'argent décernée pour le Plan d'affaires interactif, lors de la remise des Prix décernés durant la Semaine de la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC). La cérémonie a eu lieu en octobre 1999, au Musée canadien des civilisations, à Hull (Québec).

service de fax sur demande sans frais à l'échelle provinciale ou territoriale appelé Info-FAX permet aux clients de commander des catalogues et des documents qui peuvent leur être envoyés par télécopieur jour et nuit, tous les jours.

Service en personne

Chaque CSEC a un centre de ressources des entreprises où les clients peuvent trouver eux-mêmes les renseignements qu'ils cherchent, c.-à-d. un libre-service, ou obtenir l'aide d'agents d'information. La collection de ressources vise surtout à répondre aux besoins des petites entreprises, particulièrement aux chapitres des études de marché d'envergure mondiale ou nationale et des plans d'affaires. Les principales publications des 37 ministères et organismes fédéraux membres et de ministères provinciaux et territoriaux y sont distribuées. De nombreuses sources commerciales d'information, comme des annuaires et des bases de données statistiques, sont aussi disponibles. Les ressources sont fournies sur papier et sur support électronique (cédéroms, vidéos, etc.). Chaque CSEC est doté d'un poste de travail public branché à Internet. Certains centres offrent aussi des colloques, des visites internes, des services regroupés (p. ex., l'enregistrement des entreprises ou des conseils d'ordre commercial) et des services de consultation. En outre, les CSEC soutiennent un réseau de 343 partenaires assurant un accès régional, ce qui leur permet de servir de nombreuses autres localités.

Services sur Internet

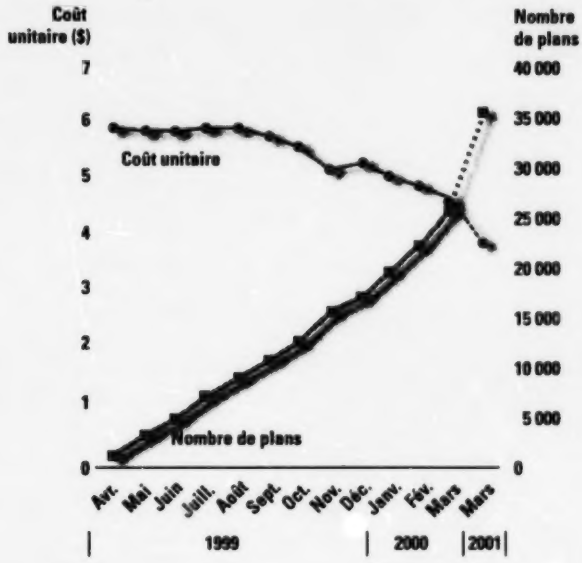
Le site Web des CSEC est un portail d'information destiné aux entreprises. Il leur donne un accès facile à toute une gamme de programmes, services et règlements fédéraux, provinciaux et territoriaux et à d'autres sources d'information commerciale. Le site est organisé en fonction du client et il présente des options de recherche et des sujets correspondant à divers besoins.

Les CSEC offrent une trousse d'outils Web de base adaptés à chaque province et territoire.

Plan d'affaires interactif — Logiciel interactif de planification commerciale conçu pour le Web. Cet outil en ligne, qui a été primé, aide les clients qui ont une entreprise ou qui en lancent une à dresser un plan d'affaires exhaustif

FIGURE 2

Plan d'affaires interactif
Coût unitaire (coût d'entretien seulement)
Exercice 1999-2000 et mars 2001 (estimation)



En 1999-2000, environ 26 558 clients des CSEC ont dressé des plans d'affaires à l'aide du PAI. L'écho est exceptionnellement positif. Comme le recours au PAI s'accroît, le coût unitaire d'entretien du produit diminue. Comme le coût unitaire d'entretien est inférieur à 4,60 $, le PAI est un excellent exemple d'un service rentable.

(voir la figure 2). Le plan d'affaires interactif (PAI) se trouve à **http://www.rcsec.org/pai**.

Atelier en ligne sur la petite entreprise — Atelier qui fournit sur le Web des conseils et des renseignements sur la façon de réaliser un projet commercial, de lancer, commercialiser et financer une nouvelle entreprise ou d'améliorer une petite entreprise. L'atelier est accessible en ligne (**http://www.rcsec.org/alpe**).

Info-Guides — Brèves descriptions des services et des programmes, regroupées par sujet (p. ex., exportation, commerce électronique).

Service de courriel — Autre moyen pour les clients d'obtenir des renseignements utiles à leur entreprise. Ils sont assurés de recevoir une réponse dans les 24 heures, pendant les jours ouvrables.

Clients effectuant une recherche au centre de documentation du CSEC de la Colombie-Britannique.

(De gauche à droite) John et Adele Goodwin, de Landscape Design People, à Ponoka (Alberta), sont présentés par Jim Ewing, coordonnateur du Programme des conseillers invités, à Patty Breton, CMC, de Breton Consulting Services Ltd.

Tous les centres assurent les services de base des CSEC, mais des services uniques sont également offerts en réponse à des besoins locaux précis, et lorsque des occasions particulières se présentent. Par exemple, à Liaison entreprise (CSEC de l'Alberta), un programme très prisé de conseillers invités a été instauré en 1999-2000. Il donne aux clients l'occasion de parler à des spécialistes locaux : experts-conseils en gestion, avocats, comptables et représentants financiers. Ces professionnels ont gratuitement fourni des conseils commerciaux tous les après-midi, du lundi au jeudi, au printemps et à l'automne.

Des membres du nouveau Réseau des services aux entreprises autochtones de l'Ontario se sont réunis à Barrie (Ontario) pour s'adonner à de rigoureux travaux de planification et solidifier leur équipe.

Services spéciaux

Équipe Canada inc • Team Canada Inc

Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc — Les CSEC offrent ce service téléphonique sans frais au nom des partenaires d'Équipe Canada inc. Que les clients exportent déjà des biens ou des services, ou qu'ils soient de nouveaux venus sur les marchés mondiaux, ce service leur permet de trouver plus facilement le programme, le service ou l'expert qu'il leur faut. Des agents d'information spécialisés en commerce d'exportation répondent aux questions et dirigent les clients vers les nombreux services d'exportation existants.

Réseau des services aux entreprises autochtones — Les CSEC aident à établir un réseau de points de service dans les localités autochtones pour accroître l'accès des entreprises aux programmes et services du gouvernement et pour favoriser l'entrepreneurship autochtone. Dans le cadre de l'initiative fédérale intitulée *Rassembler nos forces : Plan d'action du Canada pour les questions autochtones*, le ministre de l'Industrie et son collègue des Affaires indiennes et du Nord ont annoncé ensemble l'initiative de développement des entreprises autochtones, dont le Réseau des services aux entreprises autochtones (RSEA) est un élément clé. Comme tous les entrepreneurs, les gens d'affaires autochtones ont besoin d'information et de compétences pour mieux accéder au capital et établir et développer leurs entreprises. L'isolement géographique, le manque de réseaux d'affaires et la connaissance limitée des sources d'information continuent à freiner le développement des entreprises. Étayé par les CSEC, le RSEA adaptera leurs services de façon à répondre aux besoins particuliers des clients autochtones.

Le réseau des CSEC et ses partenaires régionaux

Réseau des CSEC

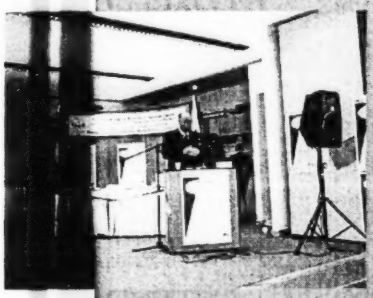
Avec l'ajout du centre du Nunavut en mars 2000, il existe maintenant 13 CSEC, soit un dans chaque province ou territoire. Ils offrent tous des services téléphoniques et des services de télécopie de même qu'un accès Internet. Un service local au comptoir est aussi offert. Les adresses, numéros de téléphone et sites Web des CSEC figurent à l'annexe VIII. Ils se trouvent aussi dans le Web (**http://www.rcsec.org/francais/contacts/all.cfm**).

Les CSEC sont reliés grâce à l'infrastructure technologique d'Industrie Canada, de sorte que tous les centres ont les mêmes normes technologiques et se transmettent efficacement les renseignements. Les CSEC profitent aussi des investissements importants d'Industrie Canada dans la technologie et du fait que le Ministère est l'un des premiers à en faire usage pour offrir des services à la population.

Partenaires assurant un accès régional

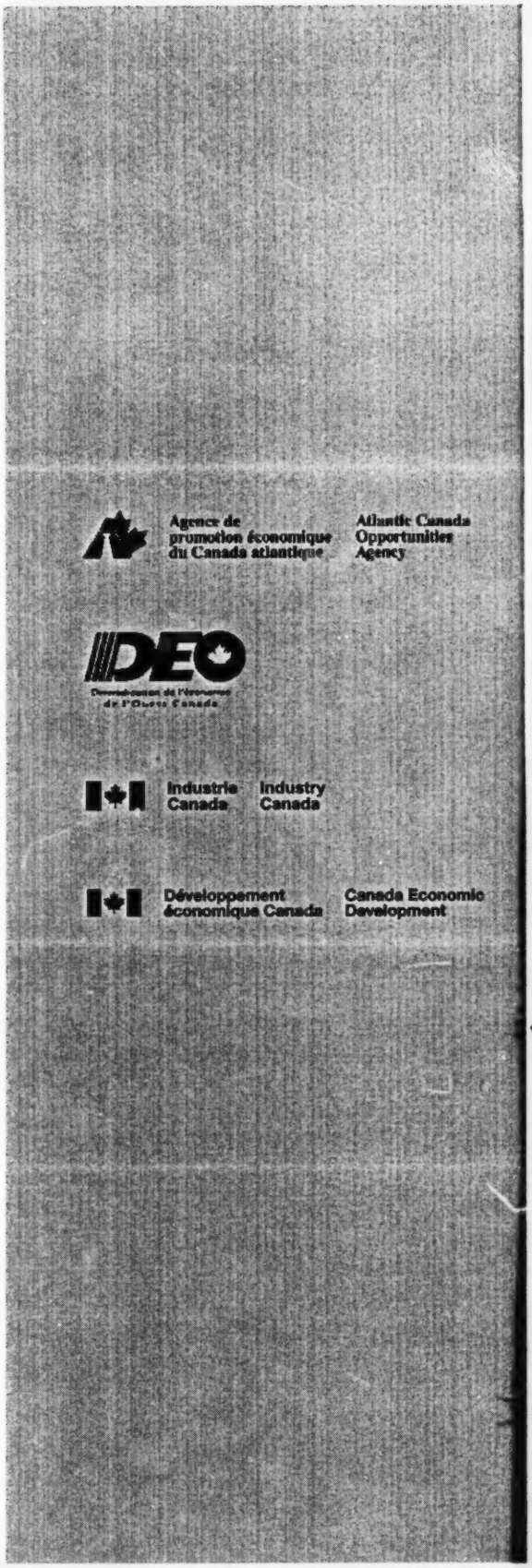
En établissant un réseau de partenaires qui assurent un accès régional, les CSEC mettent leurs ressources informationnelles et leurs services au comptoir à la portée de nombreuses autres localités canadiennes. Au 31 mars 2000, il existait 343 partenariats du genre. C'est là 93 p. 100 du nombre de points d'accès prévu à l'origine. Il s'agit d'une réalisation remarquable, vu les nombreuses variables entrant en jeu dans la création d'ententes de collaboration.

La plupart des partenaires assurant un accès régional sont en zone rurale. Il peut s'agir de sociétés de développement commercial et communautaire, de chambres de commerce locales, de municipalités et d'autres organismes ayant pour mandat d'offrir des services aux petites entreprises de leur collectivité. Les partenaires sont reliés aux CSEC grâce à un accès spécial aux ressources d'information conçu pour eux et par l'entremise du site Web public des CSEC.



Roger Gallaway, député fédéral de Sarnia-Lambton, représentant le ministre de l'Industrie d'alors, l'honorable John Manley, à la cérémonie d'inauguration du Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut, qui a eu lieu au cours du Salon professionnel du Nunavut tenu à Iqaluit.

Le Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut a été inauguré le 10 mars 2000. Ainsi, le réseau des CSEC s'étend désormais au nouveau territoire du Nunavut. Le centre est issu de la collaboration entre Industrie Canada, principal partenaire fédéral, et le ministère du Développement durable du Nunavut, principal partenaire territorial. Plus de 80 p. 100 des habitants du Nunavut sont des Autochtones, et les produits d'information, les ressources documentaires et les services tiendront compte des besoins des entrepreneurs autochtones du Nord.



Organisation

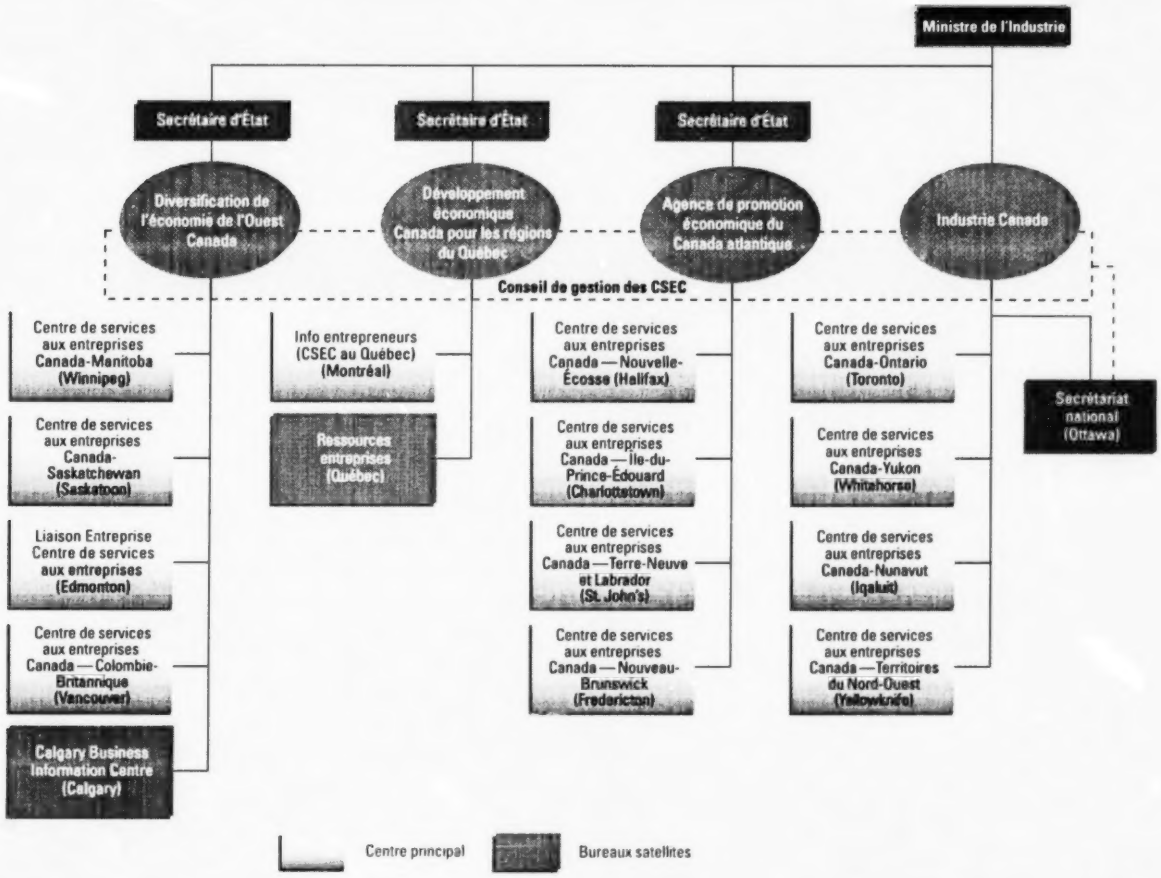
Organismes directeurs

Les CSEC sont gérés au nom du gouvernement fédéral par l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (**http://www.acoa.ca**), Diversification économique de l'Ouest Canada (**http://www.wd.gc.ca**), Industrie Canada (**http://www.ic.gc.ca**) et Développement économique Canada pour les régions du Québec (**http://www.dec-ced.gc.ca**). Ces organismes rendent compte des activités des CSEC dans leurs régions respectives (voir la figure 3). L'organisation des CSEC en fonction des régions permet à la fois d'assurer les services nationaux de base, de répondre aux besoins régionaux et de saisir les occasions de nouer des partenariats dans les régions. Certains facteurs, notamment le profil des entreprises, les besoins des collectivités rurales ou éloignées, le branchement à Internet, l'utilisation de l'inforoute et l'évolution du climat commercial dans les régions font ressortir la nécessité d'adapter les services.

Les fonds affectés aux CSEC sont répartis proportionnellement, et les dépenses sont planifiées, contrôlées et présentées par chaque organisme directeur dans le cadre des processus budgétaires normaux. Les organismes directeurs assurent également la conformité à toutes les politiques fédérales influant sur l'exécution du programme; ils mettent particulièrement l'accent sur celles se rapportant à l'accès (langues officielles, accessibilité, accès à l'information et protection des renseignements personnels) et sur le Programme de coordination de l'image de marque. Les organismes directeurs jouent aussi un rôle clé dans l'établissement de solides ententes de collaboration avec d'autres paliers de gouvernement et d'autres organismes fournissant des services aux entreprises et ils contribuent beaucoup à la cogestion des centres dans le contexte de ces ententes. Les quatre organismes directeurs, chacun représenté par des cadres supérieurs, coordonnent leurs activités à l'échelle nationale au sein d'un comité des partenaires en gestion des CSEC.

FIGURE 3

Organigramme — Organismes fédéraux directeurs


Ministre de l'Industrie
Secrétaire d'État
Secrétaire d'État
Secrétaire d'État
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
Développement économique Canada pour les régions du Québec
Agence de promotion économique du Canada atlantique
Industrie Canada
Conseil de gestion des CSEC
Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba (Winnipeg)
Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan (Saskatoon)
Liaison Entreprise Centre de services aux entreprises (Edmonton)
Centre de services aux entreprises Canada — Colombie-Britannique (Vancouver)
Calgary Business Information Centre (Calgary)
Info entrepreneurs (CSEC au Québec) (Montréal)
Ressources entreprises (Québec)
Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse (Halifax)
Centre de services aux entreprises Canada — Île-du-Prince-Édouard (Charlottetown)
Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve et Labrador (St. John's)
Centre de services aux entreprises Canada — Nouveau-Brunswick (Fredericton)
Centre de services aux entreprises Canada-Ontario (Toronto)
Centre de services aux entreprises Canada-Yukon (Whitehorse)
Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut (Iqaluit)
Centre de services aux entreprises Canada — Territoires du Nord-Ouest (Yellowknife)
Secrétariat national (Ottawa)
Centre principal
Bureaux satellites

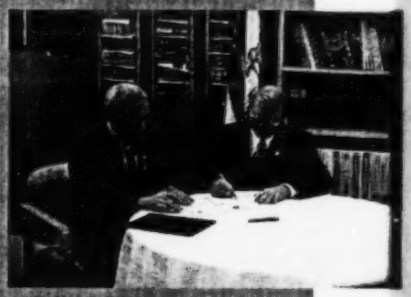
Secrétariat national

Avec la contribution des organismes directeurs fédéraux, le Secrétariat national soutient les centres de diverses façons. Il remplit les fonctions suivantes, entre autres :

- coordonner le réseau avec les partenaires fédéraux et élaborer des politiques visant à promouvoir son fonctionnement cohérent;
- soutenir l'utilisation des applications de l'infotechnologie et le site Web des CSEC;
- gérer l'information et les collections d'information de base fédérales (copie électronique et copie papier);
- coordonner les projets de développement spéciaux;
- coordonner les vérifications et les évaluations, l'adoption des normes et l'application d'autres politiques fédérales influant sur les programmes d'accès;
- soutenir divers comités.

Du point de vue organisationnel, le Secrétariat national fait partie d'Industrie Canada.

Le 29 octobre 1999, les gouvernements du Canada et de Terre-Neuve et du Labrador ont lancé le Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Network à l'échelle de la province, le réseau regroupait 50 partenaires installés dans 28 endroits différents et couvrant 20 zones économiques. Le réseau bénéficiait de l'appui du Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve et Labrador aménagé à St. John's. De gauche à droite : le vice-président de l'APECA, Paul Mills, le premier ministre d'alors, l'honorable Brian Tobin, le ministre du Développement et du Réaménagement rural de la province, Beaton Tulk, et le député fédéral de Burin-St. George, Bill Matthews.



Les gouvernements du Canada et de l'Île-du-Prince-Édouard ont renouvelé leur engagement en faveur d'un service de qualité, par l'intermédiaire du Centre de services aux entreprises Canada — Île-du-Prince-Édouard. Grâce à la présence sur place d'un personnel de la Prince Edward Island Business Development Inc. et à la mise en œuvre du Programme de travailleur indépendant de Développement des ressources humaines Canada, le Centre a pu améliorer ses services. De gauche à droite : le député de Hillsborough, George Proud, l'honorable Don MacKinnon, ancien ministre du Développement de l'Île-du-Prince-Édouard.

Ententes de collaboration

De nombreux ministères et organismes et tous les paliers de gouvernement assurent ensemble les services aux entreprises, offrent les programmes et interviennent dans la réglementation. Pour répondre aux questions des entreprises, il faut presque toujours puiser à diverses sources. Les ententes de collaboration avec les provinces et territoires et, dans certains cas, avec les organismes municipaux et le secteur privé, permettent aux CSEC de se concentrer sur le client en réunissant toute l'information en un seul endroit. Un grand nombre de ces ententes existant depuis plus de cinq ans ont été renouvelées.

En 1999-2000, huit des neuf ententes établies ont été reconduites. On en négocie également de nouvelles, entre autres, avec le Nunavut. Aux termes des ententes, les frais d'exploitation sont partagés, et l'information et les ressources humaines mises en commun. En fonction des différentes possibilités de collaboration, les ententes prennent diverses formes, comme le montre la figure 4.

FIGURE 4

Types d'ententes de collaboration conclues

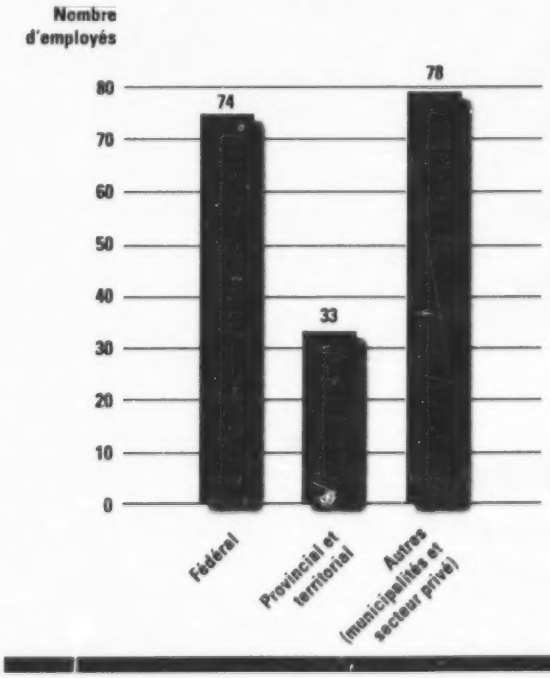
Ententes fédérales/provinciales/territoriales
Colombie-Britannique
Manitoba
Ontario
Saskatchewan
Terre-Neuve et Labrador
Territoires du Nord-Ouest
Ententes contractuelles
Yukon et Yukon Chamber of Commerce
Economic Development Edmonton Corporation
Chambre de commerce de Montréal
Ententes administratives comportant des dispositions sur le partage des frais et la cohabitation
Île-du-Prince-Édouard
Nouveau-Brunswick
Nouvelle-Écosse
En cours de négociation
Nunavut

Personnel des CSEC

Le personnel des CSEC comprend un éventail d'employés fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux et de personnes du secteur privé (voir la figure 5). Travaillant dans un milieu en constante évolution, ceux-ci doivent se tenir au courant des secteurs d'intérêt commercial en devenir. En 1999-2000, par exemple, le personnel de première ligne des CSEC a répondu à de nombreuses questions sur le bogue du millénaire, notamment pour déterminer le degré de préparation des clients afin de pouvoir les aiguiller vers l'aide appropriée. Ce sujet se classait parmi les 35 principaux thèmes abordés par les clients en 1999-2000. De même, le nombre des questions sur le commerce électronique a augmenté depuis que des entrepreneurs d'horizons divers veulent savoir comment rendre leurs biens et leurs services accessibles par Internet. Ce sujet compte maintenant parmi les 50 principaux sujets traités par les CSEC. En plus de rester au courant des nouveaux sujets, le personnel doit suivre de près les annonces de programmes, les modifications apportées aux lois, l'actualité et les changements opérés dans les programmes et les services touchés par les budgets fédéral, provinciaux ou territoriaux.

FIGURE 5

Personnel des CSEC (tous les CSEC)



Le personnel du Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse et du Bureau de la Mesure visant les gens d'affaires noirs.

Plusieurs CSEC ont déménagé pour s'installer dans des édifices abritant divers organismes locaux afin de faciliter les choses aux clients et d'offrir un avantage aux partenaires. Par exemple, le Bureau de la Mesure visant les gens d'affaires noirs (MVGAN) est situé au Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse, à Halifax. Le MVGAN répond aux besoins uniques des gens d'affaires noirs en offrant des cours et des prêts commerciaux participatifs et à terme. Le MVGAN a également pour mandat de fournir des services d'information. Or, puisque le bureau est situé au même endroit que le Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse, ses clients bénéficient de l'investissement important fait dans les ressources d'information du centre.

Gérer un CSEC est un travail plein de défis, notamment en raison des ententes de collaboration. La structure hiérarchique typique dont le gestionnaire fait partie est complexe, car elle comprend généralement un comité des partenaires en gestion composé de représentants des partenaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et autres. La gestion d'un personnel composite présente aussi des défis sur plusieurs plans : par exemple, les heures de travail peuvent varier selon les conventions collectives ou les contrats de travail.

Aperçu du budget

De 1994-1995 à 1998-1999, les CSEC ont été financés dans le cadre du programme Emploi et croissance du gouvernement fédéral. Celui-ci y reconnaissait à quel point les petites entreprises stimulent la création d'emplois et la croissance économique au Canada. Par la suite, le gouvernement a renouvelé le mandat des CSEC et leur a accordé des crédits de 75 millions de dollars répartis sur cinq ans (de 1999-2000 à 2003-2004). Alors que le cadre général de financement reste le même, les crédits annuels sont répartis selon une formule décroissante (voir la figure 6). Les CSEC doivent continuer à répondre à la demande. À cette fin, ils ont adopté une stratégie qui prévoit :

- le passage graduel à un contexte axé sur le Web et le libre-service, à un rythme dicté par la demande;
- l'accroissement de l'efficacité grâce à l'innovation continue aux chapitres de la gestion de l'information et des solutions technologiques;
- le renforcement des ententes de collaboration pour la prestation de nouveaux services par l'entremise de partenariats;
- la liaison avec d'autres sources de financement appropriées dans les cas où les activités des CSEC peuvent contribuer à la réalisation des grands objectifs du gouvernement, tels que « Le Gouvernement en direct »;
- la collaboration continue avec d'autres programmes de prestation de services, notamment Services Canada et les Services d'information de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

De nombreuses fonctions et activités de coordination des CSEC sont financées à même un poste centralisé de ressources. En effet, le Secrétariat national des CSEC reçoit des fonds pour les services nécessaires à l'ensemble du réseau (p. ex., gestion de l'information et soutien technologique) et pour la coordination des dossiers nationaux. Par exemple, il tient à jour le répertoire fédéral des renseignements d'ordre commercial, dirige et coordonne les projets nationaux et fait fonctionner les systèmes d'infotechnologie.

FIGURE 6

Financement quinquennal des CSEC par partenaire (en milliers de dollars arrondis)

Partenaire	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	Total
Agence de promotion économique du Canada atlantique	2 802	2 633	2 633	2 633	2 503	13 204
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	4 307	3 983	3 983	3 983	3 632	19 888
Développement économique Canada pour les régions du Québec	2 059	1 881	1 881	1 881	1 687	9 389
Industrie Canada — CSEC	3 092	2 836	2 836	2 836	2 681	14 281
— Secrétariat national	3 740	3 667	3 667	3 667	3 497	18 238
Total	**16 000**	**15 000**	**15 000**	**15 000**	**14 000**	**75 000**

Réalisations — Rapport sur le rendement de 1999-2000

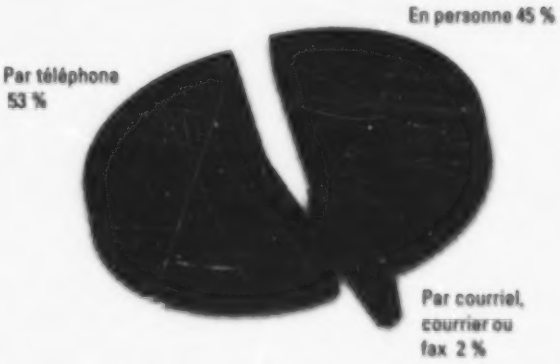
Volume des activités

Les CSEC mesurent leur travail d'après le nombre d'interactions avec les clients. Par « interaction », on entend un contact établi par un client, par n'importe quel mode d'accès. La durée de l'interaction varie : le client peut poser une ou plusieurs questions, se servir lui-même ou recourir à un ou plusieurs agents. Un système national de suivi permet au réseau de surveiller le rendement au niveau local ou d'intégrer les données à l'échelle nationale. Il saisit aussi des éléments descriptifs de base au sujet de l'interaction, ce qui renseigne les CSEC sur leurs clients et leurs besoins.

Les figures 7 et 8 indiquent sommairement le nombre d'interactions avec les clients en 1999-2000 au pays. Celles-ci sont réparties en deux catégories : la figure 7 présente les données sur les interactions avec aide (client-agent d'information commerciale), qu'il s'agisse de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par fax ou par courrier; tandis que la figure 8 porte sur le libre-service. Entrent dans cette catégorie les visites du site Web et les sessions PAI et le recours au fax sur demande (Info-FAX) et au système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale, SIRV).

FIGURE 7

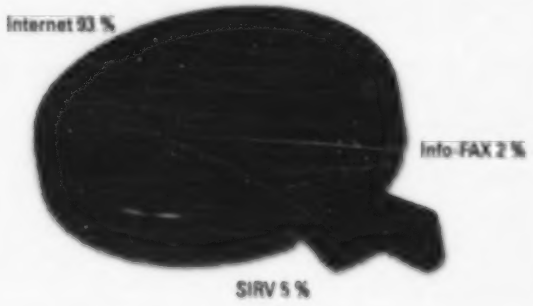
Nombre des interactions-clients avec aide d'un agent d'information (1999-2000)



Mode	Nombre
Téléphone	263 765
En personne	221 029
Courriel	5 943
Courrier	2 537
Fax	1 046

FIGURE 8

Nombre des interactions-clients, en libre-service (1999-2000)



Mode	Nombre
Internet (visites du site Web et sessions PAI)	1 777 645
Fax sur demande (Info-FAX)	38 636
Système interactif de réponse vocale (SIRV)	99 239

L'accès Internet aux programmes et services des CSEC s'est accru de 29 % par rapport à l'année financière antérieure.

Le bureau, aux allures de boutique, est accueillant et fournit un accès rapide au service. Le Centre de services aux entreprises Canada — Colombie-Britannique est situé dans un endroit très achalandé.

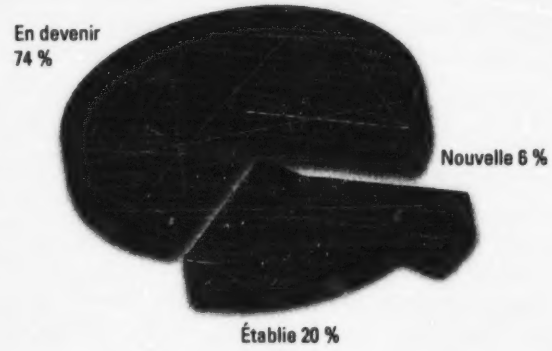
Situé à Vancouver, au bord de l'eau, dans un édifice abritant également le terminus du SeaBus et la gare du SkyTrain, le Centre de services aux entreprises Canada — Colombie-Britannique est très visible et très occupé, ce qui contribue à le faire connaître au public et à attirer un grand nombre de clients qui se présentent en personne.

Profils des clients

Tel que mentionné plus haut, les CSEC peuvent élaborer le profil de leurs clients à l'échelle du pays en notant les caractéristiques de base de chaque interaction. Les figures 9, 10 et 11 dressent le portrait des entrepreneurs qui font appel aux services des CSEC, selon le sexe et la langue ainsi que le stade d'évolution de l'entreprise.

FIGURE 9

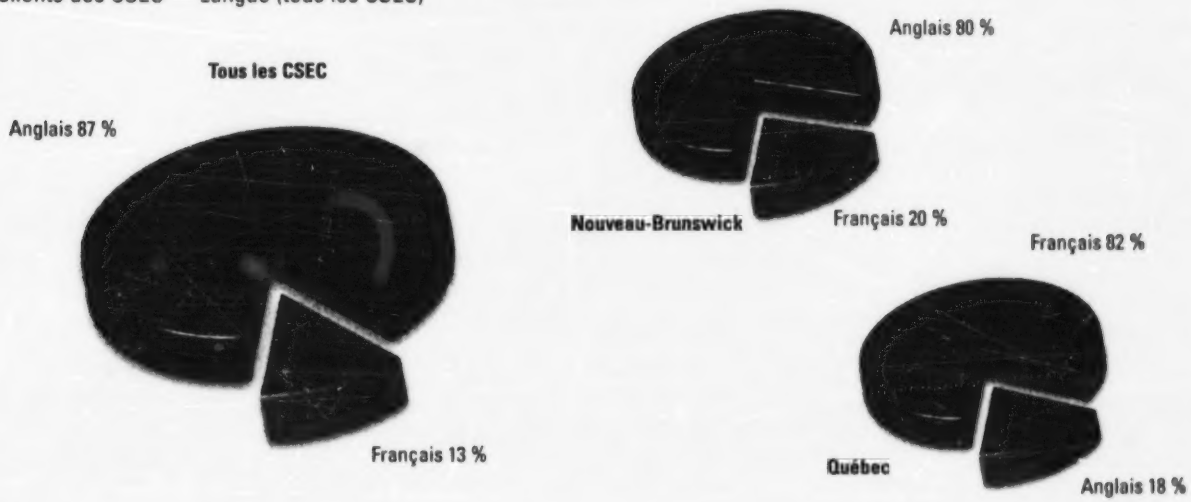
Clients des CSEC – Stade d'évaluation de l'entreprise (tous les CSEC)



La plupart des clients en sont au stade du démarrage, où le besoin d'information gouvernementale sur les programmes, services et règlements est le plus grand.

FIGURE 10

Clients des CSEC — Langue (tous les CSEC)



La langue de service est la langue officielle choisie par le client dans les divers modes de service. Des détails sont fournis pour le Québec et le Nouveau-Brunswick, où la répartition proportionnelle influe grandement sur la moyenne nationale. En moyenne, la demande de services dans la langue officielle de la minorité, dans toutes les autres provinces ou territoires, est inférieure à 1 p. 100.

FIGURE 11

Clients des CSEC — Sexe (tous les CSEC)

Tous les CSEC
Hommes 59 %
Femmes 41 %
Propriétaires d'entreprise, selon le sexe, Canada, 1979 et 1996
Hommes 77,6 %
Total des propriétaires d'entreprises, 1979 : 1 252 000
Femmes 23,4 %
Hommes 66,8 %
Total des propriétaires d'entreprises, 1996 : 2 209 000
Femmes 33,2 %

Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active.*

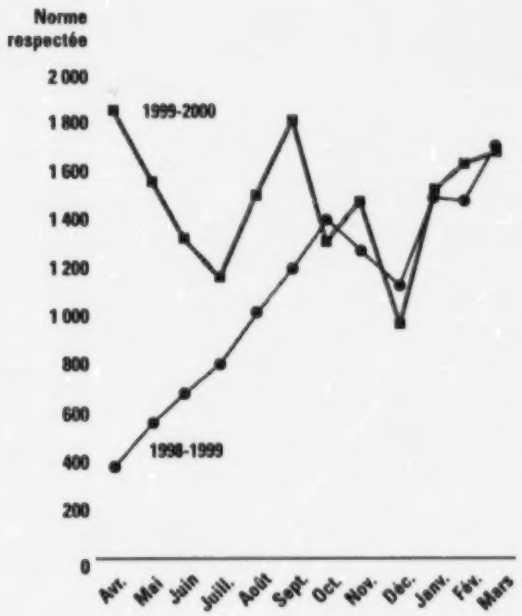
Le pourcentage de clientes (41 %) des CSEC reflète la tendance générale à la hausse du nombre de femmes propriétaires de petites entreprises, comme l'attestent les données comparatives de 1979 et de 1996.

Services spéciaux

Services d'information sur l'exportation — Cette ligne téléphonique sans frais est mise à la disposition des entrepreneurs qui s'intéressent au commerce international; elle est gérée au nom des ministères et organismes qui forment Équipe Canada inc (ECI). Le service existe depuis trois ans, et une évaluation provisoire effectuée en 1999-2000 a révélé que les clients en étaient fort satisfaits. La figure 12 montre la croissance de la demande de renseignements sur l'exportation en 1999-2000, tandis que la figure 13 mesure le rendement en fonction de la norme établie pour ce service.

FIGURE 12

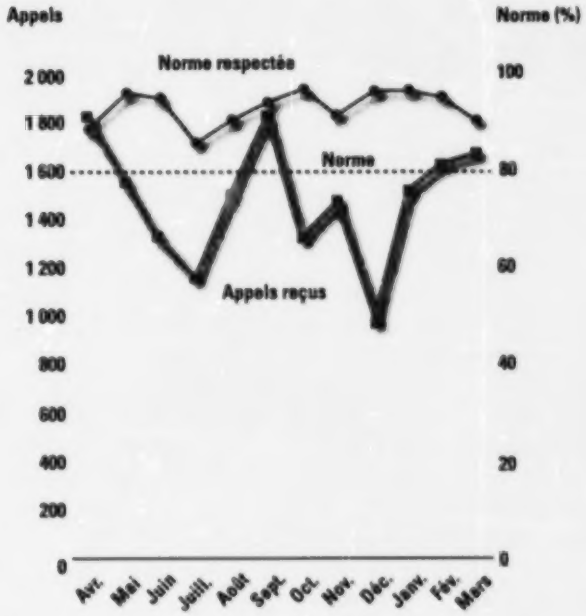
Nombre d'appels destinés à Équipe Canada inc, par exercice financier



Le nombre d'appels destinés à Équipe Canada inc (ECI) en 1999-2000 a augmenté de 36 p. 100 par rapport à l'exercice précédent; on note les fluctuations saisonnières enregistrées pendant l'été et en décembre.

FIGURE 13

Appels destinés à Équipe Canada inc – Norme de service, 1999-2000



La norme de service applicable aux appels destinés à ECI est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 13 points de pourcentage en moyenne.

Initiatives nationales

Consultez-nous! — Les Canadiens sont de plus en plus nombreux à se brancher à Internet et ils s'attendent à ce que le gouvernement offre ses services de cette façon. D'après la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, l'utilisation d'Internet par les entreprises continue aussi d'augmenter[2]. Par exemple, au cours du premier semestre de 1999, 61 p. 100 des propriétaires d'entreprise ont dit être branchés à Internet — c'est presque le double du nombre enregistré deux ans auparavant.

Toutefois, l'utilisateur peut parfois trouver Internet agaçant, car il ne trouve pas toujours rapidement et facilement les renseignements qu'il cherche sur le Web. Pour améliorer la « convivialité » de leurs outils de navigation sur le Web, les CSEC, avec l'aide financière de Service Canada (autre initiative fédérale d'amélioration des services) sont à mettre au point un nouveau service de soutien interactif. En cliquant sur le bouton « Consultez-nous! », sur le site Web des CSEC, les clients pourront parler directement à un agent d'information qui l'aidera en même temps à chercher les renseignements voulus sur le site Web des CSEC. Ce service a commencé sous forme de projet pilote dans quatre provinces durant l'été 2000.

Site Web revitalisé — En 1999-2000, le site Web national des CSEC (**http://www.rcsec.org**) a été réaménagé : le plan du site a été amélioré, les principaux produits nationaux ont été mis en exergue, la commutation instantanée de l'anglais au français a été facilitée, et l'accès des clients qui utilisent un navigateur ou un lecteur de braille a été amélioré. Ces changements font suite aux réactions des groupes témoins, aux commentaires recueillis par l'intermédiaire du site Web, et aux nouvelles exigences relatives à l'uniformisation de la présentation des sites Web du gouvernement du Canada.

Info-Guide sur le commerce électronique — Vu la croissance de ce secteur en devenir qui présente beaucoup d'intérêt pour les petites entreprises, les CSEC ont créé l'an dernier l'Info-Guide sur le commerce électronique (**http://www.rcsec.org/francais/infoguides.cfm**). Le guide explique comment le commerce électronique peut influer sur une entreprise et il répond aux questions sur la réglementation des opérations de commerce électronique et sur les programmes et les services gouvernementaux utiles à la mise sur pied d'une entreprise de commerce électronique.

2. Résultats du sondage exécuté en 1999 par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante sur l'utilisation d'Internet par les PME.

La cérémonie de certification ISO en juin 1999 au Centre de services aux entreprises du Québec, Info entrepreneurs, a été un heureux événement pour Yvan Deslauriers, directeur général d'Info entrepreneurs; Chantal Jetté, coordonnatrice du projet ISO 9002; et André Godbout, président de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain.

Après des mois d'efforts soutenus, le CSEC du Québec, Info entrepreneurs, a obtenu la certification ISO 9002 en 1999–2000. Cette certification garantit aux clients que les méthodes administratives du centre respectent les normes reconnues à l'échelle internationale, et elle atteste que le centre est résolu à contrôler la qualité et à améliorer continuellement ses services.

Info entrepreneurs

Évaluations et vérifications

Évaluations

D'entrée de jeu, les CSEC ont établi un cycle d'évaluation régulier pour évaluer la satisfaction des clients et d'autres aspects de leurs activités. Tous les 24 mois, ils effectuent une évaluation à l'aide d'un cadre national (voir l'annexe VII). L'exercice 1999-2000 n'était pas une année d'évaluation, mais des recommandations tirées de l'évaluation de 1998-1999 ont continué d'être mises en œuvre. En outre, un certain nombre d'outils sont utilisés pour faire des évaluations de mi-parcours plus étoffées. Ces outils sont décrits ci-après.

Centre de sondage à écran tactile — En 1999-2000, les CSEC ont introduit un centre de sondage à écran tactile comme mécanisme d'évaluation continue. Ce poste de travail donne aux entreprises qui utilisent la collection de ressources informationnelles l'occasion de s'exprimer sur l'utilité et la qualité de l'aide et des documents leur étant fournis. Les opinions sont recueillies au moyen d'une application à écran tactile qui pose une série de questions sur tous les aspects des services reçus en personne. Cet équipement portable installé dans chaque CSEC pendant une période définie circule d'un centre à l'autre pendant l'année. Le centre de sondage à écran tactile fournit aux CSEC des renseignements sur la valeur de leurs ressources et services d'information.

Évaluation mystère — Les CSEC se servent périodiquement d'une technique d'« évaluation mystère » pour recueillir des renseignements complets sur les aspects clés de leurs services. Il s'agit alors d'examiner les services du point de vue du client. Une évaluation mystère plus complexe est effectuée par des évaluateurs qualifiés, et des contrôles courants portant sur des aspects simples du service peuvent se faire à l'interne. Les résultats fournissent des détails complets que l'on ne peut obtenir avec les évaluations générales; ils permettent d'apporter des changements précis pour améliorer le service.

Il est nécessaire de bien préparer le personnel des CSEC pour que tout le monde accepte la technique d'évaluation mystère. Les résultats individuels sont intégrés de sorte qu'il n'est pas possible de reconnaître le rendement d'un centre en particulier. Cette méthode d'évaluation de la qualité des services a été bien accueillie.

En 1999-2000, l'examen a porté sur les services d'information sur l'exportation fournis par Équipe Canada inc. Même s'ils étaient généralement encourageants, les résultats ont aussi donné lieu à certaines améliorations excellentes, entre autres la création d'un outil de formation en ligne à l'intention des agents d'information sur l'exportation. Cet outil vise à uniformiser et à étoffer les renseignements donnés aux clients. L'évaluation mystère a aussi servi à jauger l'uniformité des messages enregistrés utilisés en dehors des heures ouvrables et l'observance de la *Loi sur les langues officielles* qui exige d'offrir le service dans les deux langues officielles grâce à un message d'accueil téléphonique bilingue. Le CSEC du Québec appelé Info entrepreneurs, qui a aussi fait une évaluation mystère, a jugé les résultats utiles pour améliorer le service et les normes de qualité.

Vérifications

Plusieurs vérifications générales entreprises par le gouvernement fédéral ont notamment porté sur la qualité du service et sur l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Les résultats obtenus par les CSEC sur ces deux plans sont résumés ici.

Qualité du service — Le vérificateur général a entrepris une deuxième vérification de la qualité du service en 1999-2000 (voir le chapitre 1 du *Rapport de 2000 du vérificateur général du Canada*, à **http://www.oag-bvg.gc.ca**), pour donner suite à celle faite en 1996. Il voulait voir dans quelle mesure le gouvernement avait donné suite, à tous les égards, à son engagement d'offrir des services de qualité. La vérification a porté sur les 13 mêmes organismes, y compris certains CSEC. Les recommandations mentionnaient qu'en général, un grand nombre d'organismes avaient fait des progrès importants, mais qu'il restait encore du travail à faire dans certains secteurs. Les CSEC ont élaboré un plan d'action qui renforcera davantage leur engagement en

Les clients ayant une déficience physique ont facilement accès aux services du Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan.

En se fondant sur des recherches antérieures concernant l'accessibilité, le Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan a évalué ses besoins en ressources d'information. Par suite de cette évaluation, il a acheté plusieurs appareils fonctionnels pour les clients qui ne sont pas en mesure, par exemple, d'utiliser une souris d'ordinateur ordinaire. Le centre s'est aussi procuré des logiciels spéciaux destinés aux clients ayant des déficiences visuelles.

faveur d'un service de qualité, surtout en ce qui concerne la consultation des clients, la mesure du rendement en fonction des normes et les rapports sur le respect des normes.

Loi sur les langues officielles — Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a vérifié le degré d'utilisation des langues officielles par les CSEC (voir **http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo**). Comme ceux-ci coopèrent avec d'autres ordres de gouvernement, le SCT a particulièrement cherché à savoir si les ententes de collaboration nuisaient à la capacité des CSEC de respecter entièrement l'exigence de servir le public dans la langue officielle de son choix. La vérification a porté sur tous les aspects du service offert par les CSEC partout où ils se trouvaient, sauf au nord du 60e parallèle. Les résultats montrent que les CSEC se conformaient généralement aux exigences; toutefois, dans certaines régions, le service en français et le service en anglais n'étaient pas tout à fait comparables. Cette situation a été constatée dans les provinces où la demande de services dans la langue officielle minoritaire est très faible (moins de 1 p. 100). Les CSEC ont donné suite à une recommandation selon laquelle il fallait préciser ce qui devait être traduit dans les centres par suite des ententes de collaboration. De plus, un guide du gestionnaire, révisé et amélioré, a été produit; il précise les exigences de la *Loi sur les langues officielles* qui s'appliquent dans le contexte particulier des partenariats établis par les CSEC.

Annexe I

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Données de l'exercice 1999-2000

CSEC : Terre-Neuve, Île-du-Prince-Édouard, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse

PARTIE 1 — Nombre d'interactions-clients et personnel

TABLEAU 1

Nombre d'interactions-clients

Avec l'aide d'un agent	Nombre	Pourcentage
Par téléphone	29 504	70,0
En personne	9 240	21,9
Par fax	191	0,5
Par courriel	1 129	2,7
Par courrier	2 058	4,9
Total partiel	**42 122**	**100**

En libre-service	Nombre	Pourcentage
Info-FAX	884	100
SIRV	0	0
Total partiel	**884**	**100**
Total général	**43 006**	

TABLEAU 2

Personnel

	Volume	Percent
Fédéral	31	66
Provincial	7	15
Autre (peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé)	9	19
Total	**47**	**100**

Remarque
Les CSEC mentionnés ci-dessus n'utilisent pas de service téléphonique automatisé. Quelqu'un répond à tous les appels.

Définitions
L'**accès assisté** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par fax et par courrier.

Le **libre-service**, où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites du site Web et sessions PAI), le fax sur demande (Info-FAX) et le système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale, SIRV). Les statistiques Internet des CSEC portent uniquement sur l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

TABLEAU 3

Sexe des clients

	Pourcentage
Hommes	58
Femmes	42

TABLEAU 4

Langue de service

	Pourcentage
Français	8
Anglais	92

TABLEAU 5

Stade d'évolution de l'entreprise

	Pourcentage*
En devenir	71
Nouvelle	10
Établie	18

** Les chiffres ne totalisent pas 100 p. 100 parce qu'ils sont arrondis.*

Définitions
Les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en exploitation et qui n'ont pas encore été enregistrées, mais qui pourraient bien être mises sur pied. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les nouvelles entreprises : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis moins d'un an.

Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

TABLEAU 6

Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre	Norme respectée (Pourcentage)
Par téléphone	757	93,1

Remarques
La norme de service applicable aux appels destinés à Équipe Canada inc (ECI) est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 13,1 points de pourcentage.

Les données sur les appels destinés à ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) aux CSEC, car il n'existe aucune ventilation provinciale ou territoriale à cet égard. En 1999-2000, le MAECI a transféré en tout au réseau des CSEC 3 677 appels de ce genre.

Annexe II

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Données de l'exercice 1999-2000

CSEC : Québec

PARTIE 1 — Nombre d'interactions-clientset personnel

TABLEAU 1

Nombre d'interactions-clients

Avec l'aide d'un agent	Nombre	Pourcentage
Par téléphone	40 696	77,8
En personne	10 071	19,3
Par fax	362	0,7
Par courriel	876	1,7
Par courrier	286	0,5
Total partiel	**52 291**	**100**
En libre-service	**Nombre**	**Pourcentage**
Info-FAX	13 889	35,2
SIRV	25 600	64,8
Total partiel	**39 489**	**100**
Total général	**91 780**	

TABLEAU 2

Personnel

	Nombre	Pourcentage
Fédéral	6	23
Provincial	0	0
Autre (peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé)	20	77
Total	**26**	**100**

Remarque
Les données sur le nombre des interactions-clientset sur le personnel comprennent celles du bureau satellite de la ville de Québec, Ressources entreprises.

Définitions
L'**accès assisté** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par fax et par courrier.

Le **libre-service**, où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites du site Web et sessions PAI), le fax sur demande (Info-FAX) et le système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale, SIRV). Les statistiques Internet des CSEC portent uniquement sur l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

TABLEAU 3

Sexe des clients

	Pourcentage
Hommes	63
Femmes	37

TABLEAU 4

Langue de service

	Pourcentage
Français	82
Anglais	18

TABLEAU 5

Stade d'évolution de l'entreprise

	Pourcentage
En devenir	54
Nouvelle	4
Établie	42

Remarque
Les données figurant dans la partie « Autres indicateurs » excluent celles du bureau satellite de la ville de Québec, Ressources entreprises.

Définitions
Les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en exploitation et qui n'ont pas encore été enregistrées, mais qui pourraient bien être mises sur pied. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les nouvelles entreprises : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis moins d'un an.

Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

TABLEAU 6

Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre	Norme respectée (Pourcentage)
Par téléphone	3 638	99,3

Remarques
La norme de service applicable aux appels destinés à Équipe Canada inc (ECI) est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 19,3 points de pourcentage.

Les données sur les appels destinés à ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) aux CSEC, car il n'existe aucune ventilation provinciale ou territoriale à cet égard. En 1999-2000, le MAECI a transféré en tout au réseau des CSEC 3 677 appels de ce genre.

Les données figurant dans la partie « Services spéciaux » excluent celles du bureau satellite de la ville de Québec.

Annexe III

Industrie Canada

Données de l'exercice 1999-2000

CSEC : Ontario, Territoires du Nord-Ouest, Yukon

PARTIE 1 — Nombre d'interactions-clients et personnel

TABLEAU 1

Nombre d'interactions-clients

Avec l'aide d'un agent	Nombre	Pourcentage
Par téléphone	75 614	95,8
En personne	1 449	1,8
Par fax	93	0,1
Par courriel	1 735	2,2
Par courrier	17	0,0
Total partiel	**78 908**	**100**

En libre-service	Nombre	Pourcentage
Info-FAX	11 864	28,9
SIRV	29 131	71,1
Total partiel	**40 995**	**100**

Total général	**119 903**

TABLEAU 2

Personnel

	Nombre	Pourcentage
Fédéral	11	27
Provincial et territorial	5	12
Autre (peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé)	25	61
Total	**41**	**100**

Remarque
Le CSEC de l'Ontario, principalement un télécentre, n'offre pas de service au comptoir.

Définitions
L'**accès assisté** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par fax et par courrier.

Le **libre-service**, où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites du site Web et sessions PAI), le fax sur demande (Info-FAX) et le système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale, SIRV). Les statistiques Internet des CSEC portent uniquement sur l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

TABLEAU 3

Sexe des clients

	Pourcentage
Hommes	58
Femmes	42

TABLEAU 4

Langue de service

	Pourcentage
Français	1
Anglais	99

TABLEAU 5

Stade d'évolution de l'entreprise

	Pourcentage*
En devenir	66
Nouvelle	9
Établie	24

** Les chiffres ne totalisent pas 100 p. 100 parce qu'ils sont arrondis.*

Définitions
Les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en exploitation et qui n'ont pas encore été enregistrées, mais qui pourraient bien être mises sur pied. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les nouvelles entreprises : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis moins d'un an.

Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

TABLEAU 6

Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre	Norme respectée (Pourcentage)
Par téléphone	10 070	91,7

Remarques
La norme de service applicable aux appels destinés à Équipe Canada inc (ECI) est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 11,7 points de pourcentage.

Les données sur les appels destinés à ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) aux CSEC, car il n'existe aucune ventilation provinciale ou territoriale à cet égard. En 1999-2000, le MAECI a transféré en tout au réseau des CSEC 3 677 appels de ce genre.

Annexe IV

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Données de l'exercice 1999-2000

CSEC : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba

PARTIE 1 — Nombre d'interactions-clients et personnel

TABLEAU 1

Nombre d'interactions-clients

Avec l'aide d'un agent	Nombre	Pourcentage
Par téléphone	117 951	36,7
En personne	200 269	62,4
Par fax	400	0,1
Par courriel	2 203	0,7
Par courrier	176	0,1
Total partiel	**320 999**	**100**
En libre-service	**Nombre**	**Pourcentage**
Info-FAX	11 999	21,2
SIRV	44 508	78,8
Total partiel	**56 507**	**100**
Total général	**377 506**	

TABLEAU 2

Personnel

	Nombre	Pourcentage*
Fédéral	26	37
Provincial	21	30
Autre (peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé)	24	34
Total	**71**	**100**

** Les chiffres ne totalisent pas 100 p. 100 parce qu'ils sont arrondis.*

Remarque
Les données sur le nombre des interactions-clients et sur le personnel comprennent celles du bureau satellite de Calgary, le Calgary Business Information Centre.

Définitions
L'accès assisté suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par fax et par courrier.

Le **libre-service**, où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites du site Web et sessions PAI), le fax sur demande (Info-FAX) et le système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale, SIRV). Les statistiques Internet des CSEC portent uniquement sur l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

TABLEAU 3

Sexe des clients

	Pourcentage
Hommes	59
Femmes	41

TABLEAU 4

Langue de service

	Pourcentage
Français	1
Anglais	99

TABLEAU 5

Stade d'évolution de l'entreprise

	Pourcentage*
En devenir	86
Nouvelle	3
Établie	10

** Les chiffres ne totalisent pas 100 p. 100 parce qu'ils sont arrondis.*

Remarque
Les données dans la partie « Autres indicateurs » comprennent celles du bureau satellite de Calgary, le Calgary Business Information Centre.

Définitions
Les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en exploitation et qui n'ont pas encore été enregistrées, mais qui pourraient bien être mises sur pied. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les nouvelles entreprises : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis moins d'un an.

Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

TABLEAU 6

Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre	Norme respectée (Pourcentage)
Par téléphone	3 365	92,7

Remarques
La norme de service applicable aux appels destinés à Équipe Canada inc (ECI) est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 12,7 points de pourcentage.

Les données sur les appels destinés à ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) aux CSEC, car il n'existe aucune ventilation provinciale ou territoriale à cet égard. En 1999-2000, le MAECI a transféré en tout au réseau des CSEC 3 677 appels de ce genre.

Les données figurant dans la partie « Services spéciaux » excluent celles du bureau satellite de Calgary, le Calgary Business Information Centre.

Annexe V

Documents fédéraux du SIE les plus demandés

Nom du programme (SIE)	Ministère ou organisme	Nombre de demandes	Pourcentage
Programme de financement des petites entreprises du Canada	Industrie Canada	26 957	10,1
Taxe sur les produits et services et taxe de vente harmonisée	Agence des douanes et du revenu du Canada	13 679	5,1
Démarrage d'une entreprise – aspects juridiques	Centres de services aux entreprises du Canada [1]	11 360	4,3
Guide pour l'étude de marché	Centres de services aux entreprises du Canada	8 291	3,1
Prêts – Critères de base	Centres de services aux entreprises du Canada	6 725	2,5
Strategis	Industrie Canada	6 431	2,4
Traitez avec votre banquier et avec d'autres prêteurs	Centres de services aux entreprises du Canada	6 307	2,4
Constitution en société de régime fédéral	Industrie Canada	5 798	2,2
Plan d'affaires interactif	Centres de services aux entreprises du Canada	5 700	2,1
Programme micro-entreprises	Banque de développement du Canada	5 694	2,1
Genres d'entreprises	Centres de services aux entreprises du Canada	5 175	1,9
Numéro d'entreprise	Agence des douanes et du revenu du Canada	4 790	1,8
Numéro de compte d'importateur ou d'exportateur	Agence des douanes et du revenu du Canada	4 181	1,6
Programme de financement pour jeunes entrepreneurs	Banque de développement du Canada	4 162	1,6
Réseau des entreprises canadiennes	Industrie Canada	3 837	1,4
Les 15 documents fédéraux du SIE les plus demandés		119 087	44,6
Tous les autres		147 912	55,4
Total		**266 999**	**100**

1. Les documents des Centres de services aux entreprises du Canada sont des guides pratiques élaborés par le Secrétariat national avec la participation des CSEC. Ils contiennent des renseignements provenant de sources fédérales, provinciales ou territoriales ainsi que d'autres sources d'information.

Annexe VI

Normes de service nationales

Les Centres de services aux entreprises du Canada cherchent continuellement à trouver des moyens conviviaux et rentables de mettre des renseignements de nature commerciale à la disposition des petites entreprises canadiennes. Les CSEC ont pris l'engagement de respecter les normes de service ci- dessous.

- Les services des CSEC sont offerts à tous, et les services essentiels sont gratuits. (Certains centres offrent des services locaux améliorés moyennant des frais.)
- Le service est offert dans chaque province et dans chaque territoire.
- Le service est offert dans la langue officielle choisie par le client.
- Les CSEC s'efforcent de faire connaître leurs services à leur clientèle.
- Ils traitent leur clientèle avec courtoisie et respect.
- Ils fournissent des renseignements à jour sur les produits, programmes, services et règlements, tant fédéraux que provinciaux ou territoriaux, propres au monde des affaires. Ces renseignements sont précis, utiles, pertinents et opportuns.
- La plupart des demandes de renseignements sont traitées en moins d'un jour ouvrable, que la demande soit faite en personne, par téléphone, par télécopieur, par courrier ou par Internet. Les réponses sont acheminées selon le mode de communication choisi par le client.
- Si le CSEC ne peut répondre à une demande en un jour ouvrable, il estime le temps nécessaire pour trouver la réponse et en informe le client.
- Lorsqu'un client doit s'adresser ailleurs, le CSEC lui fournit le numéro de téléphone de la personne-ressource pouvant l'aider. Le centre demande au client de l'aviser de tout renvoi n'ayant pas donné les résultats escomptés.
- Les 50 documents fédéraux les plus souvent consultés de la base de données d'information commerciale des CSEC sont mis à jour tous les mois; les autres documents fédéraux le sont tous les neuf à douze mois.
- Le service téléphonique est gratuit et offert habituellement de 9 h à 17 h du lundi au vendredi (sauf les jours fériés des diverses provinces ou territoires). Pour connaître les heures exactes, communiquer avec le centre de la province ou du territoire.
- Le site Web est accessible 365 jours par année, jour et nuit, sauf durant les périodes de mise à jour du système.
- Le service Info-FAX est offert gratuitement, 365 jours par année, jour et nuit, sauf durant les périodes de mise à jour du système.

Si, pour une raison quelconque, les clients ne sont pas satisfaits des services offerts par un CSEC, ils sont priés de le lui faire savoir. Tout sera mis en œuvre pour corriger rapidement le problème. Les CSEC se sont engagés à offrir des renseignements de qualité aux gens d'affaires; ils apprécient les remarques formulées par leur clientèle. Il ne faut donc pas hésiter à leur transmettre tout commentaire.

Annexe VII

Cadre d'évaluation national des CSEC

Les objectifs du *Cadre d'évaluation national des CSEC* sont les suivants :

- fournir une méthode commune pour recueillir et communiquer l'information nécessaire à l'évaluation des CSEC;
- garantir l'uniformité des évaluations fédérales;
- assurer la participation continue des clients et d'autres intervenants aux évaluations.

Environ tous les deux ans, les partenaires en gestion demandent à des consultants indépendants d'évaluer chacun de leurs CSEC respectifs en fonction d'une série de critères (voir ci-après). Ils s'expriment ensuite sur les résultats de l'évaluation. Tous les résultats sont alors regroupés, et le Comité des partenaires en gestion des CSEC cerne les questions qui se posent à l'échelle du réseau et les règle au niveau national.

Sommaire des points à évaluer

Justification — Est-il logique que le gouvernement fédéral améliore les taux de démarrage, de survie et de croissance des PME en donnant aux gens d'affaires de toutes les régions du Canada un accès pratique à des renseignements et à des conseils exacts, opportuns et pertinents?

Besoins des clients — Les CSEC répondent-ils aux besoins des clients, des intermédiaires et des partenaires?

Répercussions sur les clients — Quelles répercussions les produits et les services des centres ont-ils sur les clients, les intermédiaires et les partenaires?

Options — Les centres pourraient-ils offrir leurs services d'une façon plus rentable?

Normes de service — Les normes de services établies pour les CSEC ont-elles été respectées?

Évaluation du personnel — Les processus d'évaluation du personnel des centres sont-ils appropriés?

Sites d'accès régionaux — Les sites d'accès régionaux atteignent-ils les objectifs fixés?

Services d'information sur les exportations d'Équipe Canada inc — Les CSEC ont-ils dirigé les clients d'Équipe Canada inc vers les programmes, services et spécialistes gouvernementaux appropriés en matière d'exportation?

Annexe VIII

Personnes-ressources et adresses des CSEC

Colombie-Britannique

Centre de services aux entreprises Canada — Colombie-Britannique
601, rue Cordova Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1G1
Téléphone : (604) 775-5525
Téléphone sans frais : 1 800 667-2272 (en C.-B. seulement)
Télécopieur : (604) 775-5520
Info-FAX : (604) 775-5515
Info-FAX sans frais : 1 800 667-2272 (en C.-B. seulement)
Courriel : **askus@ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.sb.gov.bc.ca/smallbus/francais/frsbhome.htm**

Alberta

Liaison entreprise
Centre de services aux entreprises
10237, 104e Rue Nord-Ouest, bureau 100
Edmonton (Alberta) T5J 1B1
Téléphone : (780) 422-7722
Téléphone sans frais : 1 800 272-9675
Télécopieur : (780) 422-0055
Info-FAX : (780) 427-7971
Info-FAX sans frais : 1 800 563-9926 (en Alberta seulement)
Courriel : **buslink@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/alberta**

Saskatchewan

Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan
122, 3e Avenue Nord
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 2H6
Téléphone : (306) 956-2323
Téléphone sans frais : 1 800 667-4374
Télécopieur : (306) 956-2328
Info-FAX : (306) 956-2310
Info-FAX sans frais : 1 800 667-9433 (en Saskatchewan seulement)
Courriel : **saskatooncsbsc@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/sask**

Manitoba

Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba
240, avenue Graham, bureau 250
C.P. 2609
Winnipeg (Manitoba) R3C 4B3
Téléphone : (204) 984-2272
Téléphone sans frais : 1 800 665-2019
Télécopieur : (204) 983-3852
Info-FAX : (204) 984-5527
Info-FAX sans frais : 1 800 665-9386
Téléimprimeur sans frais : 1 800 457-8466
Courriel : **manitoba@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/manitoba**

Ontario

Centre de services aux entreprises Canada-Ontario
Toronto (Ontario) M5C 2W7
Téléphone : (416) 954-INFO (4636)
Téléphone sans frais : 1 800 567-2345 (en Ontario seulement)
Télécopieur : (416) 954-8597
Info-FAX : (416) 954-8555
Info-FAX sans frais : 1 800 240-4192 (en Ontario seulement)
Courriel : **info@cobsc.org**
Site Web : **http://www.rcsec.org/ontario**

Québec

Info entrepreneurs
Bureau 12500, niveau Plaza
5, Place Ville-Marie
Montréal (Québec) H3B 4Y2
Téléphone : (514) 496-INFO (4636)
Téléphone sans frais : 1 800 322-INFO (4636)
Télécopieur : (514) 496-5934
Info-FAX : (514) 496-4010
Info-FAX sans frais : 1 800 322-4010
Courriel : **infoentrepreneurs@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://infoentrepreneurs.org**

Nouvelle-Écosse

Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse
1575, rue Brunswick
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2G1
Téléphone : (902) 426-8604
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (902) 426-6530
Info-FAX : (902) 426-3201
Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Téléimprimeur : (902) 426-4188
Téléimprimeur sans frais : 1 800 797-4188 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Courriel : **halifax@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/ns**

Nouveau-Brunswick

Centre de services aux entreprises Canada — Nouveau-Brunswick
570, rue Queen
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 6Z6
Téléphone : (506) 444-6140
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (506) 444-6172
Info-FAX : (506) 444-6169
Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Téléimprimeur : (506) 444-6166
Téléimprimeur sans frais : 1 800 887-6550 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Courriel : **cbscnb@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/nb**

Île-du-Prince-Édouard

Centre de services aux entreprises Canada — Île-du-Prince-Édouard
75, rue Fitzroy, C.P. 40
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7K2
Téléphone : (902) 368-0771
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (902) 566-7377
Info-FAX : (902) 368-0776
Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201(dans la région de l'Atlantique seulement)
Téléimprimeur : (902) 368-0724
Courriel : **pei@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/pe**

Terre-Neuve

Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve et Labrador
90, avenue O'Leary, C.P. 8687
St. John's (Terre-Neuve) A1B 3T1
Téléphone : (709) 772-6022
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (709) 772-6090
Info-FAX : (709) 772-6030
Info-FAX sans frais : 1 888 772-6030 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Courriel : **st.johns@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/nf**

Territoires du Nord-Ouest

Centre de services aux entreprises Canada — Territoires du Nord-Ouest
Scotia Centre, 8e étage, C.P. 1320
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2L9
Téléphone : (867) 873-7958
Téléphone sans frais : 1 800 661-0599
Télécopieur : (867) 873-0101
Info-FAX : (867) 873-0575
Info-FAX sans frais : 1 800 661-0825
Courriel : **yel@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/tno**

Yukon

Centre de services aux entreprises Canada-Yukon
208, rue Main, bureau 201
Whitehorse (Yukon) Y1A 2A9
Téléphone : (867) 633-6257
Téléphone sans frais : 1 800 661-0543
Télécopieur : (867) 667-2001
Info-FAX : (867) 633-2533
Info-FAX sans frais : 1 800 841-4320 (au Yukon seulement)
Courriel : **yukon@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/yukon**

Nunavut

Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut
1088, Noble House, entrée E
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0
Téléphone : (867) 979-6813
Téléphone sans frais : 1 877 499-5199 (Nunavut seulement)
Télécopieur : (867) 979-6823
Télécopieur sans frais : 1 877 499-5299
Courriel : **cnbsc@gov.nu.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/nunavut**